

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA
SALUD, CON MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA Y DOCENCIA
UNIVERSITARIA



TESIS

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE A LA
PLATAFORMA DE ATENCIÓN DE LA OFICINA DE
NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (ONP) SEDE CALLAO - 2019”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CIENCIAS DE LA SALUD, CON MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA Y
DOCENCIA UNIVERSITARIA

AUTOR: Alvarado Palacios, Hugo Glicerio

ASESORA: Rodríguez Acosta, Gladys Liliana

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Salud pública
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub área: Ciencias de la salud

Disciplina: Políticas de salud, Servicios de salud

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestro en ciencias de la salud, con mención en salud pública y docencia universitaria

Código del Programa: P21

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 44409712

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22404125

Grado/Título: Doctora en ciencias de la salud

Código ORCID: 0000-0002-4021-2361

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Preciado Lara, María Luz	Doctora en ciencias de la salud	22465462	0000-0002-3763-5523
2	Salazar Rojas, Celia Dorila	Magister en educación Gestión y planeamiento educativo	22415399	0000-0002-0562-3712
3	Angulo Quispe, Luz Idalia	Magister en odontología	22435547	0000-0002-9095-9682

H



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA SALUD

En la ciudad de Huánuco, siendo las 4:00 horas del día 06 del mes de agosto del año 2021, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google meet integrado por los docentes:

- Dra. María Luz Preciado Lara
- Mg. Celia Dorila Salazar Rojas
- Mg. Luz Angulo Quispe

Nombrados mediante resolución N° 231-2021-D-EPG-UDH de fecha 04 de agosto del 2021; para evaluar la tesis intitulada "**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE A LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (ONP) SEDE CALLAO - 2019**". Presentado por el Bach. **ALVARADO PALACIOS, Hugo Glicerio**, para optar el grado de maestro en Ciencias de la Salud, con mención en Salud Pública y Docencia Universitaria.

Dicho acto de sustentación se desarrolla en dos etapas: exposición y absolución de preguntas procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros de jurado.

Habiéndose absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias procedieron a deliberar y calificar, declarándolo **Aprobado** por **Unanimidad** con calificativo cuantitativo de **18** y cualitativo de **Muy Bueno**

Siendo las **16:48** horas del día viernes 06 del mes de agosto del año dos mil 2021, los miembros del jurado calificador firman la presente acta en señal de conformidad.

PRESIDENTA

Dra. Maria Luz Preciado Lara

SECRETARIA

Mg. Celia Dorila Salazar Rojas

VOCAL

Mg. Luz Angulo Quispe

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico con mucho cariño

- ✓ A Mis padres por ser mi soporte continuo e inculcarme siempre a superarme.
- ✓ A mi esposa Gabriela, por su apoyo y perseverancia en la ayuda durante la ejecución de mi trabajo
- ✓ A todas las personas que de distinta forma me ayudaron a desarrollar el trabajo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de todo corazón.

- ❖ Al Señor de Burgos, quien es mi guía y protección en esta vida terrenal.
- ❖ Mis más sinceros agradecimientos a mi asesora Dra. Liliana Rodríguez de Lombardi, quien, con su apoyo y dedicación, hizo que culminara mi trabajo.
- ❖ A los docentes del Pos grado de la Universidad de Huánuco, quienes me brindaron sus grandes enseñanzas para ser un buen maestro.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VII
RESUMEN	VIII
SUMMARY.....	IX
INTRODUCCION	X
CAPITULO I.....	12
1 PLANTEAMIENTO DE LA INVETIGACION	12
1.1 Descripción del problema.....	12
1.2 Formulación del Problema.....	14
1.3 Objetivos	14
1.3.1 Objetivo general:.....	14
1.3.2 Objetivos Específicos:.....	15
1.4 Trascendencia de la investigación/Justificación de la investigación..	15
1.5 Justificación de la investigación	16
1.5.1 Teórica.....	16
1.5.2 Académica.	16
1.5.3 Técnica y práctica.	17
1.6 Limitaciones de la investigación	17
1.7 Viabilidad de la investigación	17
1.7.1 Viabilidad académica.	17
1.7.2 Viabilidad institucional.....	18
1.7.3 Viabilidad económica.	18
CAPITULO II.....	19
2 MARCO TEÓRICO	19
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	19
2.2 Bases Teóricas.....	30
2.3 Definiciones Conceptuales	36
2.4 Sistema de Hipótesis.....	37

2.5 Sistema de Variables	37
2.5.1 Variable dependiente	37
2.5.2 Variable Independiente	37
2.6 Operacionalización de Variables	38
CAPITULO III	39
3 MARCO METODOLÓGICO	39
3.1 Tipo de investigación.....	39
3.1.1 Enfoque.....	39
3.1.2 Nivel de investigación	39
3.1.3 Diseño.....	39
3.2 Población y muestra	40
3.2.1 Población	40
3.2.2 Muestra	40
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.3.1 Para recolección de datos y organización de datos.....	41
3.3.2 Interpretación de datos y resultados	41
3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	41
3.4.1 Análisis descriptivo:.....	41
3.4.2 Análisis inferencial:	41
CAPITULO IV.....	43
4 RESULTADOS	43
4.1 Procesamientos de datos	43
DISCUSIÓN.....	68
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
ANEXOS.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Según Edad	43
Tabla N° 2 Según Sexo	44
Tabla N° 3 Según Procedencia	45
Tabla N° 4 Religión	46
Tabla N° 5 Grado de Instrucción.....	47
Tabla N° 6 Atención sin diferencias	48
Tabla N° 7 Respeto al orden de llegada	49
Tabla N° 8 Atención según el horario establecido	50
Tabla N° 9 Mecanismos para quejas	51
Tabla N° 10 Tiempo de atención corto.....	52
Tabla N° 11 Problema se resolvió inmediatamente?	53
Tabla N° 12 Tiempo suficiente en su atención.....	54
Tabla N° 13 Trato amable y con respeto	55
Tabla N° 14 Señalizaciones adecuadas	56
Tabla N° 15 Moviliarios limpios	57
Tabla N° 16 Personal dispuesto a prestar ayuda.....	58
Tabla N° 17 Servicio rápido y ágil.....	59
Tabla N° 18 Se presta una buena atención	60
Tabla N° 19 Personal muestra interes al atenderlo.....	61
Tabla N° 20 Solución de quejas satisfactoriamente.....	62
Tabla N° 21 Le Brindan el servicio que espera.....	63
Tabla N° 22 Expectativas satisfechas con servicios prestados	64
Tabla N° 23 El servicio se adapta a sus necesidades como usuario	65
Tabla N° 24 Existe claridad en la información que les brinda	66
Tabla N° 25 Ha existido problemas durante su atención	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Según Edad.....	43
Gráfico N° 2 Según Sexo.....	44
Gráfico N° 3 Según Procedencia.....	45
Gráfico N° 4 Religión.....	46
Gráfico N° 5 Grado de Instrucción.....	47
Gráfico N° 6 Atención sin diferencias.....	48
Gráfico N° 7 Respeto al orden de llegada.....	49
Gráfico N° 8 Atención según el horario establecido.....	50
Gráfico N° 9 Mecanismos para quejas.....	51
Gráfico N° 10 Tiempo de atención corto.....	52
Gráfico N° 11 Problema se resolvió inmediatamente?.....	53
Gráfico N° 12 Tiempo suficiente en su atención.....	54
Gráfico N° 13 Trato amable y con respeto.....	55
Gráfico N° 14 Señalizaciones adecuadas.....	56
Gráfico N° 15 Moviliarios limpios.....	57
Gráfico N° 16 Personal dispuesto a prestar ayuda.....	58
Gráfico N° 17 Servicio rápido y ágil.....	59
Gráfico N° 18 Se presta una buena atención.....	60
Gráfico N° 19 Personal muestra interés al atenderlo.....	61
Gráfico N° 20 Solución de quejas satisfactoriamente.....	62
Gráfico N° 21 Le Brindan el servicio que espera.....	63
Gráfico N° 22 Expectativas satisfechas con servicios prestados.....	64
Gráfico N° 23 El servicio se adapta a sus necesidades como usuario.....	65
Gráfico N° 24 Existe claridad en la información que les brinda.....	66
Gráfico N° 25 Ha existido problemas durante su atención.....	67

RESUMEN

Título: “SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE A LA PLATAFORMA DE ATENCION DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (ONP) SEDE CALLAO- 2019’”. **Objetivo:** Determinar el Nivel de Satisfacción del usuario externo que acude a la Plataforma de atención de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) Sede Callao- 2019. **Resultados:** Las edades de 70 a más años, con el 62%; sexo masculino con el 64%; radican en el Callao con el 67%. Religión católicos con el 73%; Instrucción superior con el 59%; un 58% la atención recibida fue de forma regular; en si existió diferencia en la atención con relación a otras personas; si se respetó o no el orden de llegada el 63%, fue buena; el 71%, si se cumple con el horario establecido; el 40% el mecanismo para quejas es regular; si el tiempo de espera para ser atendidos es corto, el 50% que no era corto ; el 45% el tiempo que le brindaron para su atención es regular; el 50% señalizaciones eran buenas; el 52% dicen que existen mobiliarios limpios y cómodos; si el personal está dispuesto a prestar ayuda el 36% respondió buena; un 36% dijo que los servicios brindados fueron buenos; brinda una buena atención para el 30%; el 30% el personal muestra interés al momento de atenderlos; En la solución de sus quejas el 36% dice que en forma regular ; el 25% califica de buena el servicio que les brindó; el 17% califica de buena las expectativas satisfechas con los servicios prestados; el 22% dice que es buena el servicio ya que se adapta a sus necesidades como usuario; el 36% califica de buena la claridad con que reciben la información, el 17% manifestó que no tuvo problemas durante la atención recibida calificándola de buena.

SUMMARY

Title: "SATISFACTION OF THE EXTERNAL USER THAT COMES TO THE ATTENTION PLATFORM OF THE OFFICE OF PREVISIONAL STANDARDIZATION (ONP) HEADQUARTERS CALLAO- 2019". Objective: To determine the Level of Satisfaction of the external user who attends the Service Platform of the Office of Pension Standardization (ONP) Callao-2019 Headquarters. Results: The ages of 70 and over, with 62%; male sex with 64%; They reside in Callao with 67%. Catholic religion with 73%; Higher education with 59%; 58% of the attention received was on a regular basis; if there was a difference in attention in relation to other people; whether or not the order of arrival was respected 63%, it was good; 71%, if the established schedule is met; 40% the mechanism for complaints is regular; if the waiting time to be attended is short, 50% that was not short; 45% of the time they provided for their care is regular; 50% signs were good; 52% say there are clean and comfortable furnishings; if the staff is willing to help 36% responded well; 36% said the services provided were good; provides good attention for 30%; 30% of the staff shows interest when attending them; In solving their complaints, 36% say that on a regular basis; 25% rate the service provided to them as good; 17% rate the expectations satisfied with the services provided good; 22% say the service is good because it adapts to their needs as a user; 36% rate the clarity with which they receive the information good, 17% said they had no problems during the care received, rating it as good.

INTRODUCCION

Cuando se trata de la calidad de atención en un servicio, se debe de entender, que la calidad es una parte fundamental para el logro de alcanzar la mayor competitividad en cualquier organización, debido a ello es sumamente importante estudiarla. Durante nuestra época, donde existen grandes necesidades de atención y sobre todo en las instituciones públicas los clientes son cada vez en mayor cantidad, y que cada uno de ellos tienen necesidades diversas que deben ser atendidas, entendemos que la calidad de atención es muy importante para satisfacer las necesidades que los tienen. De igual manera se debe entender, que, en todas las instituciones, sean estas públicas o privadas, donde se atiende al público usuario, esta atención debe de ser con calidez y calidad, asimismo una atención con empatía, para de esta manera lograr la satisfacción del usuario o cliente. (1)

Pese a que el tema de la calidad en los diferentes establecimientos prestadores de servicios, representa un tópico tratado y conocido desde hace más de 40 décadas, el concepto, la interpretación y sobre todo la evaluación, aún sigue representando complejidad y es motivo de mucha polémica, esto indudablemente, debido a los innumerables elementos que lo involucran. Parasuraman Zeithaml y Berry (1994), efectuaron trabajos de investigación, tanto primarios como formales sobre la calidad de servicios. Como resultado conceptualizaron a la calidad como un resultado efectuado de la comparación de la entrega de un servicio con la realización de éste.

La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el elemento fundamental para conceptualizar y valorar la calidad, asimismo es el que nos va a servir de indicador para la evaluación de la calidad de la atención en las diferentes instituciones, donde se atiende al usuario externo y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario. (2)

De esta manera, el interés en la calidad de la atención médica tiene su origen no sólo en el malestar expresado por los usuarios de los Servicios, sino

también en el deseo de disminuir la desigualdad en el Sistema de atención de las instituciones tanto públicas y privadas existentes. (3)

CAPITULO I

1 PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION

1.1 Descripción del problema

Al contrario, a lo que se señalan en diferentes publicaciones. La satisfacción del usuario externo, sobre todo en el sistema público, estas son dependientes con mayor énfasis a los factores de orden externo al sistema de público que de las experiencias vividas por cada una de los individuos como usuario. Así pues, la medición de esta última tendría una utilidad limitada como base para mejorar la calidad de la atención y reformar el sistema estatal sobre todo de la ONP. (4)

La conceptualización de "satisfacción del usuario" toma una alta relevancia en la década de los años 80, sobre todo a nivel de la biblioteconomía, como bien lo señalan en la literatura profesional. Frecuentemente aparece ligado a otras dos terminologías, que se han inmerzado con mucha fuerza parecida a la calidad y a la evaluación. A partir del cual, estas conceptualizaciones se han ido incorporando poco a poco a la realidad de las bibliotecas, conforme ocurrieron con antelación en diversas organizaciones como ser, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Los tres factores se presentan continuamente, vale mencionar que se realiza la evaluación para de esta manera realizar la calidad y lograr de esta manera satisfacer al usuario externo o también interno de un establecimiento o de una organización. Los conceptos que alcanzan También se trona importante Georges D'Elia y Sandra Walsh

En la que se puede constatar que existe, que por cierto muy novedoso, ya no de tres sino de cuatro factores, siendo estas; en primer lugar, las necesidades, que son consideradas como todo aquello que la persona debe de tenerlo, segundo, el deseo que toda persona debería de tener; como tercer factor la demanda realizada, vale decir, la solicitud a la biblioteca y finalmente el uso de la misma biblioteca. Con todo ello

se vuelve a tomar el debate con referencia a las necesidades de una información, que presentan los clientes. Que son bastante difíciles de evaluar, debido al desconocimiento que tienen los clientes sobre las mismas, hecho que va a obstaculiza medir la satisfacción que tiene, puesto que si no se conoce cuál es la necesidad de información que presenta, será muy difícil tener las expectativas que van a condicionar en forma negativa la prestación del servicio consecuentemente será difícil medir el nivel de satisfacción. Diferentes investigadores señalan, que es más conveniente utilizar, como un indicador para medir el nivel de satisfacción de usuarios. El uso efectivo de los servicios, con lo que se les brinda a los clientes un papel activo durante la transferencia de la información, considerándolo como un coproductor del servicio y de la calidad del mismo. Bajo la perspectiva que tiene el cliente, por el sistema de información, valorará como tal, todos los resultados bajo la forma de productos o de servicios que genera el centro de atención, midiendo la proporción de los mismos y el efecto de los resultados que obtengan en los servicios. No se debe olvidarse. Que durante esta valoración, existe la intervención de manera diferente, muchos factores que van a actuar como condicionantes, ya que los patrones de la utilización de información y de satisfacción del usuario con el sistema, se encuentran establecidos por el entorno de información, asimismo no debemos olvidar los propios factores condicionantes de la persona, así mismo considerar o tener en cuenta el tipo y la naturaleza de los sistemas y de los servicios informativos que se encuentran a disposición. De igual manera tampoco debemos omitir la existencia y sobre todo la importancia de la existencia de posibles trabas entre los sistemas de información y la persona, pudiendo ser la visibilidad bibliográfica o el conocimiento de los idiomas, entre otros factores.

Demos siempre recordar que la disponibilidad y la accesibilidad de los sistemas de información condicionan el uso de los mismos y por tanto la satisfacción de los usuarios.

El nivel de satisfacción de los usuarios, está relacionado con las experiencias vividas durante la atención recibida de los servicios solicitados. Bajo esa premisa todos los servicios que se brindan a las personas o usuarios externos deberían mejorar la calidad de atención.

La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en todas las instituciones tanto públicas como privadas y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario. (5)

En la ONP, se evidencia muy a menudo, que los usuarios se quejan de manera espontánea, sobre la forma de atención que reciben en las diversas oficinas de esta. Consecuentemente debe de evaluarse los resultados de los trabajos de investigación que se realizan, sobre estos temas a fin de elaborar planes de mejora en la atención y sensibilizar al personal a brindar una atención de calidad. (6)

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del usuario externo que acude a la Plataforma de atención de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) Sede Callao- 2019?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general:

Determinar el Nivel de Satisfacción del usuario externo que acude a la Plataforma de atención de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) Sede Callao- 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- ✓ Evaluar el Nivel de Satisfacción del usuario externo que acude a la Plataforma de atención de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) Sede Callao - 2019
- ✓ Determinar en qué medida los factores: accesibilidad, infraestructura, el trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta está asociado a la satisfacción a fin de brindar propuestas de mejora a la Institución.

1.4 Trascendencia de la investigación/Justificación de la investigación

Al ejecutar esta indagación en el Plataforma de atención de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) Sede Callao, zona de tensión, estrés y del usuario cobra relevancia al tratar de identificar las relaciones existentes entre este estado emotivo del personal que brinda la atención con el usuario y evaluar el nivel de satisfacción del usuario con el servicio prestado; en los últimos años se han incrementado el porcentaje de quejas en esta área, esto probablemente se deba a diferentes factores, que durante el estudio se tratará de identificarlos

La atención en centros de atención que brinda la ONP requiere de una acción rápida en menos tiempo, con eficiencia y eficacia, en forma coordinada para esto se requiere un importante grado de compromiso, responsabilidad y profesionalismo y tiene como componentes principales tanto recursos humanos como recursos físicos frente a las múltiples patologías que se presentan diariamente, lo que induce a un comportamiento multifactorial con respuestas diferentes del personal que brinda la atención. Para que este servicio sea una atención de calidad el personal debe tener en cuenta su preparación, sus conocimientos, actitudes, empatía y competencia profesional no solamente desde el punto de vista científico sino también desde las dimensiones del hombre, respetando sus costumbres, su cultura y sus creencias religiosas, las cuales en un momento determinado enmarcarán el cuidado que éste requiera.

La Significancia justificada, del estudio resulta muy importante en esta investigación porque permitirá determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que recibe atención en el Centro de Atención de la ONP. La trascendencia de esta investigación radica en contribuir a mejorar la calidad de la atención a los usuarios externos y favorecerá a fortalecer los procesos de mejora continua en las diferentes técnicas de atención. Por intermedio de este trabajo se pretende conocer la apreciación de los usuarios con respecto a la atención de calidad que brinda el personal que trabaja en el centro de atención de la institución donde se realizará la investigación, al mismo tiempo nos dará la oportunidad de la obtención de todas las posibles insuficiencias que existan en la calidad de atención.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1 Teórica.

La investigación conserva una trascendencia de carácter teórico puesto que se ha demostrado que la calidad de atención a los beneficiarios, nos muestran la complacencia o no complacencia que poseen durante el cuidado que reciben, los elementos considerados para evaluar la satisfacción del usuario es un ejemplo para establecer la calidad de atención que se brinda en un determinado compañía o establecimiento.

Preexiste correspondencia directa entre la calidad que ofrece con la satisfacción del usuario

Coexistiendo una relación entre la calidad que se brinda en un servicio con la satisfacción de la persona que recibe el servicio, consiguientemente se consigue afirmar que queda confirmado que la calidad de atención simboliza satisfacción o insatisfacción.

1.5.2 Académica.

Los resultados correspondientes del producto de la investigación se utilizarán para la formación académica de los estudiantes de todos los

niveles educativos pues queda demostrado la calidad de atención que se brinda en las instituciones y que estas deben ser cada día mejores para llegar al 100% de satisfacción de la persona que necesita de recibir un buen servicio.

1.5.3 Técnica y práctica.

Considerándose que la satisfacción del usuario externo es de vital importancia para toda persona que necesita una atención, es posible planificar medidas de mejoras en la calidad de atención, diseñando diversas estrategias para que el personal que brinda servicios al público este cada vez más sensibilizado que debe realizarlo de la mejor manera posible en todos los aspectos que conciernen en brindar una atención de calidad, como ser la calidez, la empatía, el tiempo de atención, el trato, entre otros.

1.6 Limitaciones de la investigación

- ✓ Dentro de las limitaciones que pudieran encontrarse al realizar el estudio son: usuarios poco colaboradores en el llenado de encuesta.
- ✓ Poca disponibilidad de tiempo de los usuarios para acceder al llenado de una encuesta
- ✓ Escasez de apoyo y orientación de profesionales especializados en el tema de investigación

1.7 Viabilidad de la investigación

1.7.1 Viabilidad académica.

El estudio es viable académicamente pues se sustenta en bases teóricas y conceptuales, seleccionadas de fuentes primarias y secundarias.

1.7.2 Viabilidad institucional.

- ✓ El estudio tuvo viabilidad institucionalmente por tener la autorización del jefe del establecimiento donde se llevó a cabo la investigación, para realizar la recolección de datos en la Plataforma de atención de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) Sede Callao- 2019

1.7.3 Viabilidad económica.

El estudio se tornó viable, desde el punto de vista económico ya que los recursos económicos necesarios para realizar dicho estudio estuvieron a cargo del responsable de la investigación.

CAPITULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Morillo Moreno Milángela del Carmen: Al finalizar el trabajo de investigación realizada sobre La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida México 2011- Encontró como resultado, que la mayoría de las personas que intervinieron en el estudio manifestaron haber tenido un ligero nivel de satisfacción, frente a la mayoría que dijeron o se sintieron insatisfechos, se deduce que estos grados de satisfacción depende de alguna forma del tipo de agencia que preste el servicio. Asimismo, el autor señala, que los usuarios externos de la banca comercial presentan niveles mayores de satisfacción. De igual forma el autor indica sobre los grados de calidad del servicio, medidos a través de la puntuación de la escala de Servqual, se muestran favorables o positivos en su globalidad al ser superadas las expectativas del usuario por sus percepciones. Las mencionadas puntuaciones de Servqual son independientes del tipo de agencia que presta el servicio. De acuerdo al análisis inferencial practicado, el promedio de las puntuaciones de Servqual entre los usuarios de la banca mayores niveles. Dicho análisis corrobora la asociación mencionada en la teoría existente, pero no señala el sentido de dicha relación, es decir, no establece o determina cuál es la variable dependiente o independiente, simplemente indica relación. Se torna muy importante para los establecimientos financieros, preocuparse por el grado de satisfacción que presenten sus usuarios y no solamente porque en el estudio se encontró niveles bajos de satisfacción sino también debido a que dicha condición se encuentra íntimamente ligada con el nivel de calidad de los servicios evaluados por el usuario. Señalan también en el estudio, que paradójicamente que donde existan usuarios satisfechos estos van a contribuir con la buena imagen del establecimiento o agencia que va a influir positivamente a un buen

posicionamiento a largo plazo, por lo que señalan que la manera más directa de incidir en la satisfacción del usuario es de hecho elevando la calidad en los servicios y viceversa. De igual forma es de importancia la necesidad de realizar en forma constante, el estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios, puesto que existe un nivel bajo de satisfacción de sus usuarios. (7)

Chang Figueroa Juan José : Realizó un estudio acerca de la “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos” Quetzaltenango, junio de 2014: donde llegó a los resultados siguientes: En el lugar donde se llevó a cabo el trabajo, en primer lugar se encontró que no tenían los lineamientos estratégicos que orientan la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que persiga en su conjunto, crear las condiciones, que influyeran en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos. Consecuentemente la mayor parte de los usuarios tiende a calificar la atención entre regular y buena, pese a ello al efectuar el análisis de los aspectos tangibles y no tangibles que lo componen, se llega a la conclusión que son deficientes. Los usuarios se sienten totalmente insatisfechos, esto se debe a los cambios del personal en el momento de ser atendidos, en cuanto a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles. Consecuentemente, para el usuario que requiere de un servicio estuvo calificada entre buena y regular, provocando un sentimiento de indiferencia a la hora de realizar la calificación. Por otro lado, señalan en su investigación, que en la Institución donde se llevó a cabo el estudio encontraron que las condiciones actuales tanto de los aspectos técnicos, infraestructura y en

general de todas las condiciones del establecimiento estas resultaron tener una evaluación de regular. También encontraron que en la institución no existía un Plan estratégico para la atención del usuario trayendo como consecuencia la falta de políticas y lineamientos, para la atención del usuario externo. No se cuenta con guías y procedimientos que orienten adecuadamente y que les permita producir la satisfacción de sus usuarios, y que fortalezcan la atención en los servicios que brindan y de esta forma crear una buena imagen institucional. Así mismo encontraron que el establecimiento carece de un programa de fortalecimiento de capacidades relacionados a la atención del cliente, lo que implica un total desconocimiento sobre asuntos de brindar servicios y atención al usuario por parte de los trabajadores lo que en cierta manera justifica la existencia de debilidades durante la atención que brindan, Así mismo hallaron que no existe herramienta alguna que les consienta realizar la verificación en forma permanentes, de las deficiencias en la atención de los que brindan el servicio, no existe un sistema adecuado de evaluación de desempeño de sus trabajadores. No se lleva a cabo la medición de la satisfacción de sus clientes, lo que trae como consecuencia la falta de información que les permita realizar una mejora continua en la atención al cliente y la toma de decisiones adecuadas. (8)

Vera Jorge- Trujillo Andrea: La presente investigadora realizó un estudio sobre El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México 2012. Donde obtuvo como conclusiones de que se pudo contrastar la hipótesis planteada y se argumentó que ésta coincidía con los resultados, donde ciertamente, todos los elementos como ser: la atención brindada por los galenos, atención en el servicio de farmacia, la atención en los servicios de laboratorio y la calidad de la infraestructura y sus instalaciones fueron los fundamentos importantes que generaron la sensación de un alto nivel de satisfacción de los usuarios atendidos. Asimismo, hallaron, que dentro de todo este sistema de atención. el servicio de farmacia en la entrega de medicinas, fue el que jugó un papel preponderante, superando inclusive a la atención brindada por los galenos. Se piensa que es un

factor principal de satisfacción debido a que el cliente cree y confía en que los medicamentos los sanará, por tanto, es esa área donde concentraron la mayor percepción valorativa en la institución. En segundo lugar, encontraron, como un indicador de satisfacción el servicio brindado por los galenos, aunque no obtuvo un buen resultado

También en los resultados del trabajo se obtuvieron dos contradicciones en los análisis efectuados, resultando una de ellas en una de las variables que fue la atención que brindó el personal de farmacia que resultó significativa en 2 de los 3 modelos de regresión, pero no en ninguno de los dos modelos estructurales. La siguiente contradicción se hallaron que la variable «servicio del personal de análisis clínicos» no resultó significativa en ninguno de los modelos de regresión, pero sí en ambos modelos estructurales. (9)

Viáfara Torres Ligia Elvira: En el trabajo efectuado sobre Calidad de la atención en salud Percepción de los usuarios en Colombia, 2010: Sobre el Aspecto Físico: - Concluyeron que el gran interés que tuvieron en la mejora de su infraestructura, fueron uno de los factores necesarios para brindar un buen servicio de salud con la calidad que amerita ser atendido el paciente, sin embargo todavía encontraron áreas de la dependencia, donde la infraestructura no es la adecuada para ofertar un servicio de calidad, era el área de urgencias, donde se encontraron pacientes insatisfechos, por lo que sugirieron mejorar en cuanto a sus instalaciones y a la limpieza. También dentro del estudio encontraron, que los usuarios coincidieron en que se hace necesario, establecer un módulo de información que tenga acceso fácil y que esté bajo la responsabilidad de personal capacitado que brinde la orientación y la información adecuada, para que el usuario pueda ser atendida de la mejor manera dentro del establecimiento. También encontraron sugerencias de parte de los usuarios como por ejemplo que la sala de espera debe ser ampliada y que tenga comodidades, específicamente en los asientos, el aire acondicionado y los servicios higiénicos y que estos deben permanecer siempre limpios, efectuar sesiones educativas a los

usuarios a fin de sensibilizarlos para que hagan un correcto uso de ellos, para que estos permanezcan en buen estado, Por otro lado el estudio concluye también en que: El tiempo de programación de las citas deben ser en un tiempo más corto ya que estas son bastante prolongadas, se debe tener personal tanto asistencial como administrativo para que se agilicen las prestaciones de salud. El tiempo de espera para la atención en muchos servicios del establecimiento, son demasiado largos, surgiendo que el tiempo de espera en el servicio de urgencias deben ser más cortos a los del consultorio externo. No encontraron, los usuarios, los mecanismos que les permita realizar sus reclamos o quejas, se hacen indispensables tener mayor información y establecer que se deben contar con los buzones para realizar sus sugerencias o quejas que las tuvieran. En cuanto a la seguridad de paciente, encontraron que éstos manifestaron inseguridad e insatisfacción en relación a que los galenos, no proporcionaban los diagnósticos. Por otro lado los investigadores sugieren que debe haber una mejora en cuanto a la relación médico paciente como una determinante primordial en la atención de calidad en los servicios de salud, además sugieren los autores brindar mayor educación e información a los usuarios, de igual manera que se agilice la atención empleando diferentes mecanismos modernos existentes, para brindar atención más fluida y de calidad, a los galenos y al personal asistencial sensibilizarlos en relación al trato de los pacientes, si bien es cierto son buenos profesionales sin embargo les falta el trato empático y más espíritu servicial, aún en situaciones críticas. Puesto que es considerado como habilidades de todo profesional en salud poseer estas cualidades, para brindar atención de calidad a sus pacientes. Además, se encontró que los pacientes percibían que algunas enfermeras, auxiliares, personal administrativo y de oficios varios no poseen espíritu servicial. (10)

Vargas Alarcón Dolores: Durante el trabajo realizado sobre el “Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha” Quito, enero de 2013. Obtuvo como resultado al finalizar su estudio y luego de analizarlos que la moría

de los que intervinieron en el estudio manifestaron sentirse satisfechos con la atención que recibieron durante su internamiento en el establecimiento de salud. De igual forma manifestaron satisfacción de las instalaciones y de la infraestructura del establecimiento y en general se obtuvo satisfacción de los usuarios internos en la atención recibida durante su permanencia en el hospital. En cuanto al usuario externo también obtuvieron en la gran mayoría con el 98% presentaron satisfacción de la atención recibida: la confianza brindada, el respeto brindado a sus creencias y privacidad, la forma en cómo le resolvieron el problema y la satisfacción por la atención recibida.

La variable de las dos poblaciones: IESS (28,26%) y Demanda Espontánea, no tiene asociación estadísticamente significativa. (11)

Pontificia Universidad Católica del Perú: Finalizado el estudio sobre Satisfacción del Cliente del Nivel de la Calidad del Servicio de las Entidades Bancarias Estatales chincha-Perú 2012: el investigador concluye de que en primer lugar la institución no cuenta con el número adecuado de recursos humanos para atender la demanda, debido a ello se generan largas colas sobre todo cuando es fecha de pago a los jubilados y docentes; trayendo como consecuencia insatisfacción en los clientes y pérdida de tiempo.

No existe una atención en forma personalizada, pese a que muchos de ellos vienen a ser clientes antiguos y frecuentes y que no recibían un trato amable y algunos que sólo a veces; por lo que en esta medición encontraron insatisfacción de parte del usuario.

Encontraron, así mismo que no se notaron cambio alguno para la mejora en relación a la disminución de las largas colas lo que generó insatisfacción del usuario.

Por otro lado, encontraron que el tiempo de espera para ser atendidos es mucho, lo que genera malestar y sobre todo pérdida de tiempo, acotando que los ambientes de sala de espera no son los adecuados ya que no cuentan con la capacidad requerida y por ende se sienten

incomodos ya que tienen que soportar las diferentes temperaturas de clima existentes. (12)

Inca Allcahuamán Miker: En un estudio que realizó sobre Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015: Encontraron que existía una directa relación entre la calidad de atención en los servicios de salud con la satisfacción del usuario, lo que indicaba a cuanto mayor sea la calidad del servicio mayor será la satisfacción del usuario. Referente a los objetivos planteados encontraron que, en relación a la capacidad de respuesta, durante la atención esta era buena, lo que provocaba una satisfacción del usuario frente a este objetivo

Referente al objetivo cortesía y satisfacción se pudieron hallar que existió una significativa relación entre ambas variables, lo que hace suponer que en el establecimiento los trabajadores brindan atención con cortesía, lo que hace que el usuario se sienta satisfecho

Referente a la competencia del personal de salud frente a la atención que brindan a los usuarios, hallaron que esta fue positiva parcialmente creando satisfacción de los usuarios. Lo que, en términos generales, en el establecimiento de salud se brinda atención adecuada a los usuarios generándoles satisfacción total o parcial. (13)

Aznaran Meregildo, María Elena: En el trabajo efectuado sobre Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir. Trujillo 2016: Trabajo estuvo enmarcado en conocer cómo influye la calidad que se brinda en los servicios de salud frente a la satisfacción del usuario, luego de realizada la aplicación de los instrumentos de evaluación se llegaron a las conclusiones de que la calidad con que se brinda la atención en salud es determinante fundamental para la satisfacción de los usuarios, Calidad entendida en todos las áreas de atención, sean estas infraestructura, personal que atiende en las diversas oficinas, y servicios, llegando a la conclusión luego del análisis correspondiente de que efectivamente

existe una estrecha e importante relación entre la calidad de atención que se oferta con la satisfacción del usuario, encontrándose en nuestro estudio que si influye la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio que brinda el establecimiento, hallándose esta relación deteriorada. (14)

Alejandro E. Loli p , y colaboradores :Realizaron un estudio de investigación relacionada a La satisfacción y la Calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana UNMSM, LIMA – PERÚ 2013 donde al finalizar el trabajo llegaron a las siguientes conclusiones: Que un porcentaje considerable de usuarias dijeron sentirse satisfechos con la calidad de atención que reciben de parte de las organizaciones tanto públicas como privadas de la ciudad de Lima, luego de una evaluación general donde se tuvieron en consideración once factores a evaluar los cuales conformaron el instrumento que se empleó, resultando que un 35,1% estuvo más o menos de acuerdo con la calidad del servicio de las entidades servidoras y un 30% más o menos estuvieron en desacuerdo, de manera parecida, considerando la totalidad de la muestra se pudo obtener que en relación al nivel de satisfacción se hallaron que solo el 31.6% de usuarios dicen sentirse más o menos satisfechos, estando la mayor parte insatisfechos con la atención que recibieron así como la calidad del producto recibido, de igual forma se encontraron que existe una relación entre la calidad del producto y el servicio que reciben y que son percibidas por los clientes, vale decir que a igual nivel de satisfacción corresponde igual percepción de calidad del producto o servicio. La correspondencia existente entre la satisfacción y los elementos de la calidad del producto nos indican que cuanto mayor sea el nivel de satisfacción del usuario su opinión respecto a la calidad del servicio será más favorable, el precio que tiene el producto o servicio, el ambiente de la organización, la cortesía, la confiabilidad y la puntualidad con que atienden sus trabajadores, así como el conocimiento, las habilidades y la experiencia con que actúan los trabajadores de la organización. En cambio, no existe relación de la satisfacción del cliente con la sinceridad con que actúan los trabajadores,

lo que puede estar indicando que perciben como un “riesgo” creer que los trabajadores en las organizaciones sean del todo sinceros. No se encontró asociación entre la calidad del producto/servicio con ninguna de las variables sociales, demográficas y organizacionales consideradas (estado civil, género, edad, grado de instrucción, estatus ocupacional, estatus socioeconómico, sector de actividad al que pertenecen, sector privado o público en el cual trabajan y lugar de residencia), probablemente debido a que estas variables son independientes a la percepción que pueden tener sobre la calidad del producto/servicio. Un análisis entre la satisfacción de los clientes respecto de la calidad del producto/servicio con las variables demográficas muestra que hay asociación moderada solo con la variable género; y no hallamos el mismo comportamiento respecto del grado de instrucción, estatus ocupacional, la edad, estado civil, estatus socioeconómico, sector de actividad al que pertenecen, sector privado o público en el cual trabajan y lugar de residencia, probablemente debido a que estas variables son también independientes a la percepción que pueden tener los clientes sobre la calidad del producto/servicio.(15)

Yupanqui Armas Jesús del Pilar, Chico-Ruíz: realizó un trabajo de investigación a cerca del Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención que brinda una clínica particular en Trujillo, 2014. Donde, al concluir dicho trabajo obtuvo como resultado demostró que la gran mayoría de la población estudiada manifestó insatisfacción llegando al nivel de satisfacción global del paciente asegurado, demuestra 51.2%, los que se sintieron regularmente satisfechos estuvieron alrededor del 38.2% y solamente un porcentaje del 13. % demostraron su satisfacción a cerca de la calidad de atención recibida en la institución de salud donde acudieron a recibir los servicios. Cuando realizaron la evaluación sobre los diferentes elementos que se tuvieron en cuenta en los instrumento de recolección de datos, hallaron que la mayoría demostró insatisfacción, frente a los elementos tangibles, lo que originó la existencia de una baja calidad brindada en los servicios de salud del establecimiento, Se identificó, por otro lado que, al realizar la evaluación del factor fiabilidad,

hallaron que estaba en promedios altos, lo que representaba que en relación a este factor los usuarios presentaban satisfacción durante la atención recibida. Mientras que la evaluación del factor capacidad de respuesta también, encontraron porcentajes altos de nivel de satisfacción en los usuarios lo que representa que el establecimiento en este rubro si brinda una buena calidad de atención a sus usuarios. En el elemento Seguridad hallaron que un 58,6% manifestó satisfacción, lo que representa un grado alto de calidad de atención durante la prestación de salud que ofrece el establecimiento; en cuanto al factor Empatía, se demostró que la mayoría de los usuario manifestaron un nivel de satisfacción bajo, y solamente encontraron un porcentaje del 13.2% los que manifestaron sentirse más satisfechos, por lo que los autores demostraron que en este elemento existió un nivel bajo de satisfacción del usuario durante la atención que recibieron. (16)

Quispe Pérez Yanet: Realizó un estudio sobre: La realidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. Donde encontró al finalizar el trabajo que la atención que se brinda en dicho establecimiento en su mayoría son del sexo masculino y el mayor porcentaje se ubica en edades de 45 a más y fueron los que procedían de zonas rurales, así mismo al término de la aplicación del instrumento de recolección de datos encontraron que existía una relación significativa entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción que presentaba el usuario, En lo que respecta a la determinación de la fiabilidad y la satisfacción durante la atención del usuario, determinaron que estas se relacionan directamente con la satisfacción del usuario por lo tanto existió una correlación positiva moderada entre ambas variables.

Referente al objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, se encontraron con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. En cuanto al objetivo de

determinar la relación existente entre la seguridad y la satisfacción del usuario se encontraron valores que concluyeron en que existía relación entre estas variables, lo que determina la satisfacción del usuario. Referente al evaluar el factor empatía durante la atención que se brindó al usuario, encontraron que también esta se relacionaba directamente con la satisfacción del usuario, por lo que concluyeron los investigadores que se aceptaba la hipótesis alterna planteada en su trabajo y se rechazaba la hipótesis nula. (17)

Cuenca Ordoñez, Lizbeth Melissa: Elaboró una investigación relacionada al Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco, 2016. Encontrando como resultados que: Referente que existió un nivel de satisfacción moderado respecto a la limpieza que presentaba el establecimiento, de igual forma demostraron los mismos resultados referente a la comodidad que había en la sala de espera, en cuanto a las historias clínicas demostraron, que los usuarios no se encontraron satisfechos ya que manifestaron que estas no se encontraban disponibles al momento de su atención, lo que les significó problemas para ser atendidas, respecto a la atención en los consultorios determinaron que dicha atención es mala, ya que el usuario no tenía la privacidad durante su atención, así como el tiempo destinado a la atención no era lo suficientemente necesario para, insatisfacción en la valoración de los procesos relacionados con lo referente a que sus Historias Clínicas no están disponibles en el momento de su consulta, la atención en los consultorios es mala, la privacidad del paciente durante su atención no se respeta en su totalidad, el médico no brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre procedimientos médicos, tratamientos, además refieren que sólo algunas veces son tratados con amabilidad y respeto por parte del personal de la consulta externa, estos problemas hacen ver las falencias en el proceso de atención. La motivación es medida en el personal de salud con predominio de los factores motivacionales intrínsecos. La correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de

salud en los consultorios externos es muy baja teniendo en cuenta que sólo el 33 % de los encuestados declaran estar satisfecho, 43 % poco satisfecho, y 24 % insatisfecho. Los niveles de satisfacción de acuerdo a las variables fluctúan entre los rangos de un máximo de 64.2% de aseguramiento, y un mínimo de 54.9% de empatía, con intermedios en fiabilidad 63.3%, tangibilidad 56.7% y sensibilidad en 55%. Conclusiones.

- Existe un nivel intermedio de satisfacción del usuario con la atención médica recibida en consultorios externos del centro de salud Carlos Showing Ferrari, el cual se asocia a una falta información acerca de su enfermedad por parte del médico o enfermero(a). Cuando se suman poca satisfacción del usuario (43%) a la satisfacción (33%), considerando las características de la atención en los consultorios externos, se determina una correlación estadística significativa con la motivación del personal en las áreas determinadas. La satisfacción del usuario no alcanza el estándar de satisfacción del usuario de 80% establecido por la Dirección de Salud. (18)

2.2 Bases Teóricas

Calidad La calidad de servicio comprende un conjunto de actividades que realiza una organización para satisfacer las necesidades de los usuarios, y para medir hasta qué punto un servicio está cumpliendo sus objetivos desde la perspectiva del usuario, es decir si una institución cumple su objetivo principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan sus necesidades.

Conceptos sobre la calidad

Diversos estudios han definido desde hace mucho tiempo; primariamente

referido únicamente a la manufactura y subsiguientemente extendido a los servicios. Su discernimiento se ha abreviado hasta llegar al punto de resumirse en el concepto de lograr la satisfacción del cliente o superar expectativas con nuestro producto o servicio. En referente al sector salud

se han difundido varias definiciones. Entre las más distinguidos, citadas por Dueñas, están la de Roemer y Montoya (OMS, 1988): "Es el desempeño apropiado (acorde con las normas) de las intervenciones que se saben son seguras, que la sociedad en cuestión puede costear y que tiene la capacidad de producir impacto sobre la mortalidad, la morbilidad, la incapacidad y la desnutrición"; o la más conocida de Donabedian A.: "Proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes. Esta calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica". (19)

Dimensión humana de la calidad

Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario involucra una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

Asimismo, Del banco T. y Daley J. refieren que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

Para estos autores la satisfacción del cliente puede influir en:

- El hecho que el usuario procure o no procure atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.

- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás. (20)

Según Cantú H., la calidad de servicio o satisfacción del usuario es más difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, solo duración muy corta, se ofrecen bajo demanda, depende mucho de las personas de menores sueldos; todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo, lo que Calzan (citado por Cantú H.) popularizó como "los momentos de la verdad". Los momentos de la verdad ocurren durante la interacción personal entre el que proporciona el servicio y quien lo recibe.

Al respecto, Cantú considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio; y, los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo.

Asimismo, en lo que respecta a las actitudes se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, etc. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto al cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al cliente. (21)

Thompson y Col. describen que la satisfacción del usuario estriba no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus

expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (22)

Ros (2016) enfocó a la calidad: Desde un punto de vista de visión externa cuya demanda del usuario incide en el marketing institucional, siendo el cliente el juez del servicio brindado, dejando a la institución en identificar sus necesidades a fin de brindar la satisfacción al cliente mediante cambio en los procesos específicamente las relaciones directamente a la atención del usuario (23)

Gomes (2013) refirió que: La calidad, incluyendo la seguridad del paciente, es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención en salud. La falta de calidad se manifiesta de múltiples formas incluyendo: Servicios de salud inefectivos, es decir, que no alcanzan el resultado esperado en salud. Se expresa en términos de injustificada variabilidad de la práctica clínica, aplicación de cuidados inoportunos o innecesarios, y un alto porcentaje de servicios no consistentes con el conocimiento profesional actual (MBE). La falta de calidad hace al servicio de salud inseguro ocasionando daño material o humano, causando desconfianza y acciones legales que ocasionan reacciones prácticas de medicina defensiva. A nivel Regional, son ejemplos de lo anterior el excesivo número de casos de mortalidad materna y neonatal, de infección nosocomial, de uso irracional de medicamentos, y de fallos quirúrgicos. Servicios de salud ineficientes, con costos superiores a los necesarios para obtener el mismo resultado. Gomes (2013) manifiesta que: El fenómeno de la falta de calidad contribuye a un aumento excesivo y permanente del gasto en salud sin el correspondiente mejoramiento del desempeño de los servicios de salud. Esto supone un costo de oportunidad para el servicio sanitario, retrayendo recursos que podrían invertirse, por ejemplo, en incrementar la cobertura de los servicios a las poblaciones más desprotegidas. Para el usuario, esto significa: Largas

listas de espera, Horarios de atención incompatibles con sus posibilidades, Distancias excesivas al centro de atención sanitaria, Falta de medicamentos en los centros de atención. (p.18-20) Gomes (2013) analiza que: La falta de calidad corresponde a la insatisfacción de los usuarios y de los profesionales de salud con los servicios de salud. Se quejan de maltrato, falta de comunicación e inadecuación de instalaciones de salud. Los profesionales y trabajadores de salud, por su lado, sufren de desmotivación, sobrecarga de trabajo, y en los casos más extremos el síndrome de “burn out”, lo que contribuye aún más al deterioro de la calidad del servicio prestado. La deficiencia de los marcos reguladores de la calidad tales como las normas y estándares técnicos, La falta de sistemas de información para la gestión adecuada de los recursos. A nivel de la prestación de servicios de salud individual, son causas de mala calidad: La desmotivación y la ausencia de trabajo en equipo y de relaciones de confianza adecuadas y las condiciones de trabajo inadecuadas. Cuatro principios de la Garantía de Calidad se orientan 27 hacia las necesidades y expectativas del usuario y de la comunidad se concentra en los sistemas y procesos de prestación de la atención Utiliza datos e información para analizar la prestación de la atención (Evidencia) Alienta el trabajo en equipo para la solución de problemas y la mejora de la calidad. (24)

Donabedian ya desde el año 1980 ha planteó una definición de calidad asistencial y que la formulaba de la subsiguiente forma: “la Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda suministrar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes”. Uno de sus aportes más constantes es la reflexión del componente ético que define las relaciones en el ámbito de la calidad. Debatíó no solo la responsabilidad ética con los pacientes, sino la que afecta a los profesionales individuales, a los colegios profesionales, a los gestores y a la administración, aportando en todos los casos una visión profunda y global. (25)

López, Definió a la calidad en salud como: El concepto de calidad integral se refiere a los procesos diagnósticos, terapéuticos o rehabilitadores, y poder aprovechar la oportunidad de que el paciente llegue al establecimiento y brindar el profesionalismo o competencia de los prestadores de servicios y a la tecnología disponible para ello; la calidad percibida es valorada fundamentalmente por los usuarios y es determinada por condicionantes de la satisfacción del usuario como equidad, fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad, tiempo de espera y confortabilidad. La calidad en la atención es un concepto que depende de la característica de los pacientes, varía con la edad, el sexo, el nivel educativo y socioeconómico, y los cambios del estado de salud, y además las características de los pacientes influyen en la actitud de los profesionales de forma que esto repercute a su vez en el de satisfacción del usuario. El servicio prestado a los pacientes está directamente relacionado con su estado emocional, así aspectos como la 28 accesibilidad, amabilidad y especialmente la mejora de su estado de salud son aspectos extremadamente importantes de la calidad del Servicio. La atención a la salud tiene tres componentes: la atención técnica, la relación interpersonal y el medio ambiente en el que se lleva a cabo el proceso de la atención. (26)

La Organización Mundial de la Salud: Ha definido la calidad asistencial de la siguiente manera: «Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, protectoras y de mantenimiento) de los individuos o de la población de una forma total y precisa, y destina los recursos necesarios (humanos y de otros tipos) a estas necesidades de manera oportuna y tan efectiva como el resultado actual del conocimiento lo permite». (27)

Blanco y Lobato. La calidad es la totalidad de las características y aspectos de un producto o servicio en los que se basa su aptitud para satisfacer una necesidad dada”. La calidad no es un valor absoluto ya que las características y aspectos de cada de cada producto son diferentes, y además algunos de ellos son subjetivos. Existen diferentes

niveles de calidad, siendo estos los más importantes: Calidad objetiva. Características físicas de un producto susceptibles de medidas utilizando criterios objetivos cuantificables. Calidad percibida. Capacidad de un producto para satisfacer las necesidades del consumidor desde el punto de vista del propio consumidor. Calidad comercial. Características mínimas de un producto que lo hacen idóneo para su comercialización. Calidad diferenciada. Características de un producto que superan la calidad comercial y que se le añaden para que el consumidor perciba el producto como superior al resto de los productos. Calidad Certificada. Características de un producto que se ajustan a un estándar normativo determinado y controlado por un organismo independiente de certificación de la calidad. (28)

Berry, “La calidad es entendida como la satisfacción de las necesidades de los usuarios, porque ellos son los que al final van a apreciar la calidad del bien o producto final y no el producto”. (29)

Mosqueda y Llaguno. “Es el conjunto de particularidades y propiedades que busca la persona que sean eficientemente consintiéndoles a diferenciar entre diferentes productos o servicios a fin de poderlos valorar y estar satisfechos completamente de ellos”. La intangibilidad de los servicios origina que éstos sean percibidos de una forma subjetiva” (30)

2.3 Definiciones Conceptuales

SATISFACCION. - La satisfacción es un estado mental de goce por sentir que ya nada se necesita para lograr la completitud ya sea física o mental. (31)

USUARIO EXTERNO. - Es la persona que no pertenece a la institución y que utiliza, y/o demanda atención en salud. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en nuestro establecimiento. (32)

ATENCIÓN. - La atención es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción

de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los usuarios brindando recomendación apropiado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio. (33)

CALIDAD. - Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios. (34)

SATISFACCIÓN DEL USUARIO. -La satisfacción es una respuesta de los consumidores que viene dada por un estándar inicial en cuanto a expectativas y por la discrepancia entre esas perspectivas y el rendimiento distinguido del producto consumido o servicio recibido. (35)

2.4 Sistema de Hipótesis

Ha.- El Nivel de Satisfacción del usuario externo que acude a la Plataforma de atención de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) Sede Callao- 2019 es bueno

Ho. - Nivel de Satisfacción del usuario externo que acude a la Plataforma de atención de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) Sede Callao- 2019 no es bueno.

2.5 Sistema de Variables

2.5.1 -Variable dependiente

Satisfacción del usuario externo

2.5.2 -Variable Independiente

Atención en la ONP

2.6 Operacionalización de Variables

VARIABLE	SUB DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADOR	TÉCNICA O INSTRUMENTO
características generales	Edad	Años cumplidos del usuario	Nº de años cumplidos al momento de realizar el estudio	Cuestionario Formulario
	Sexo	Genero del usuario	Masculino Femenino	
	Procedencia	Lugar donde radica el usuario	Urbano Rural Urbano marginal	
	Grado de Instrucción	Nivel educativo del usuario	Analfabeto Primaria Secundaria Superior	
Satisfacción del Usuario	Satisfecho No satisfecho	Nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.	Muy Satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Nada satisfecho	Cuestionario Formulario
Atención	Mala atención Buena atención	herramienta eficaz para interactuar con los usuarios brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio	Muy buena Buena Regular Mala	Cuestionario Formulario

CAPITULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

Tipo de estudio de investigación es de tipo descriptivo, transversal y asociación ya que se buscará conocer el nivel de satisfacción del usuario externo en el periodo de estudio.

Por el número de veces que se midieron las variables, el tipo de estudio correspondió al tipo trasversal puesto que se estudiaron las variables en un solo momento.

3.1.1 Enfoque

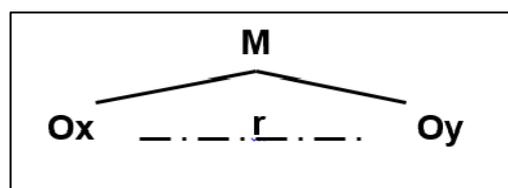
La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se fundamentó en la medición de los factores que influyeron en la satisfacción en base a instrumentos previamente existentes y validados.

3.1.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación, correspondió al nivel explicativo, ya que tuvo por finalidad explicar el comportamiento de una variable en función a la otra. Se planteó una relación de causa efecto cumpliendo los criterios de causalidad.

3.1.3 Diseño

Es un diseño Transeccional Correlacional, que busca la relación entre las variables de estudio.



Dónde:

M = Representa a la muestra en estudio.

Ox = Observación de la variable independiente.

Oy = Observación de la variable dependiente.

r = Representa la relación de variables en estudio

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población estuvo constituida por 380 usuarios externos que acudieron a la Oficina de Normalización Previsional (ONP) sede central-Lima- 2019.

3.2.2 Muestra

El tamaño de la muestra estuvo estimado con un coeficiente de confianza al 95%, y con un error del 5%. Para ello se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\sigma}^2 \cdot P \cdot Q}{e^2(N - 1) + Z_{\sigma}^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

n = El tamaño de la muestra que queremos calcular

N = Tamaño del universo

Z = 1,96

e = Es el margen de error máximo que admito (5%)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

Q = Probabilidad de fracaso (0.5)

$$n = \frac{280 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(280 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 266$$

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Para recolección de datos y organización de datos

Se aplicaron como técnica la entrevista, que se realizaron a toda la población muestral.

El instrumento que se utilizó fue la Ficha de recolección de datos que se elaboró en función de las variables e indicadores.

3.3.2 Interpretación de datos y resultados

- Revisión de los datos. Se examinaron en forma crítica cada uno de los instrumentos de recolección de datos que se utilizarán; asimismo, se realizará el control de calidad a fin de hacer las correcciones necesarias.
- Codificación de los datos. Se realizó la codificación en la etapa de recolección de datos, transformándose en códigos numéricos de acuerdo a las respuestas esperadas en los instrumentos de recolección de datos respectivos, según las variables del estudio.
- Clasificación de los datos. Se ejecutó de acuerdo a las variables de forma categórica, numérica y ordinal.
- Presentación de datos. Se presenta los datos en tablas correctas y en figuras de las variables en estudio.

3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.

3.4.1 Análisis descriptivo:

Se utilizaron la estadística descriptiva a través de las tablas de frecuencia, proporciones, gráficos para caracterizar algunas variables.

3.4.2 Análisis inferencial:

Se utilizaron estadísticos como medidas de tendencia central y dispersión para analizar las variables en estudio. Y también estadística

inferencial utilizando el Odds Ratio con 95% de intervalo de confianza. Para el análisis multivariado se utilizaron regresión logística. El análisis se realizará el programa Excel y el software estadístico SPSS versión 22.

CAPITULO IV

4 RESULTADOS

4.1 Procesamientos de datos

Tabla N° 1 Según Edad

Edad	N°	%
60 a 70	102	38
70 a más	164	62
TOTAL	266	100

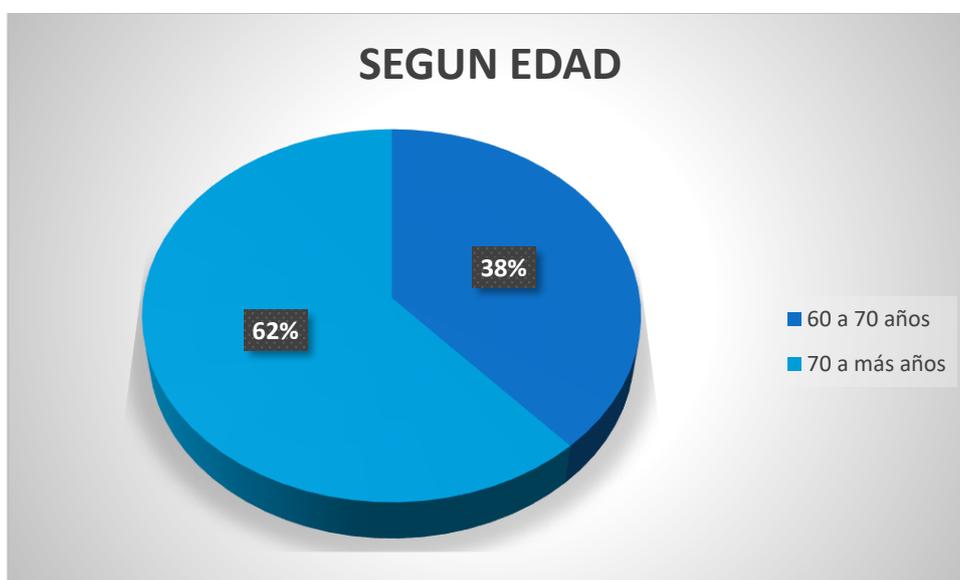


Gráfico N° 1 Según Edad

Interpretación y análisis. – De los resultados obtenidos en el presente, cuadro y gráfico se evidencian que son las personas de las edades de 70 a más años, los que acuden mayoritariamente, a solicitar la atención en esta institución, haciendo el 62%; pudiendo realizar el análisis respectivo de que son personas adultas mayores, ya que los usuarios en este establecimiento son los jubilados o cesantes.

Tabla N° 2 Según Sexo

SEXO	N°	%
Femenino	97	36
Masculino	169	64
TOTAL	266	100

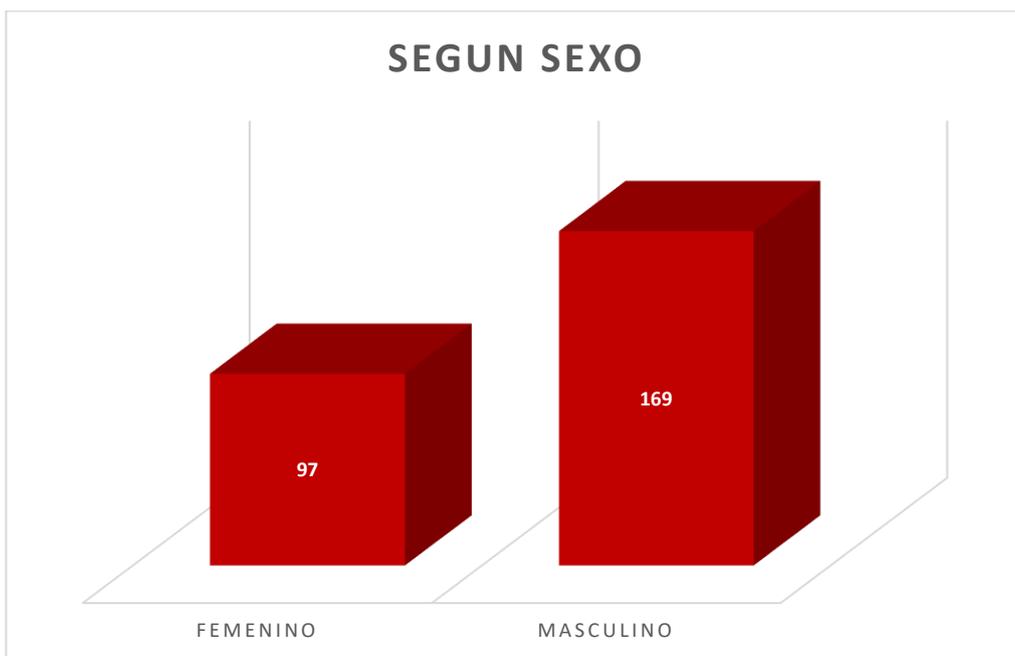


Gráfico N° 2 Según Sexo

Interpretación y análisis. –En los resultados obtenidos se evidencian que son los del sexo masculino que más acuden a solicitar la atención con un porcentaje del 64%, lo que significa que dentro de los cesantes jubilados existen mayoritariamente varones.

Tabla N° 3 Según Procedencia

Procedencia	N°	%
Callao	178	67
Lima	56	21
Provincias	32	12
TOTAL	266	100

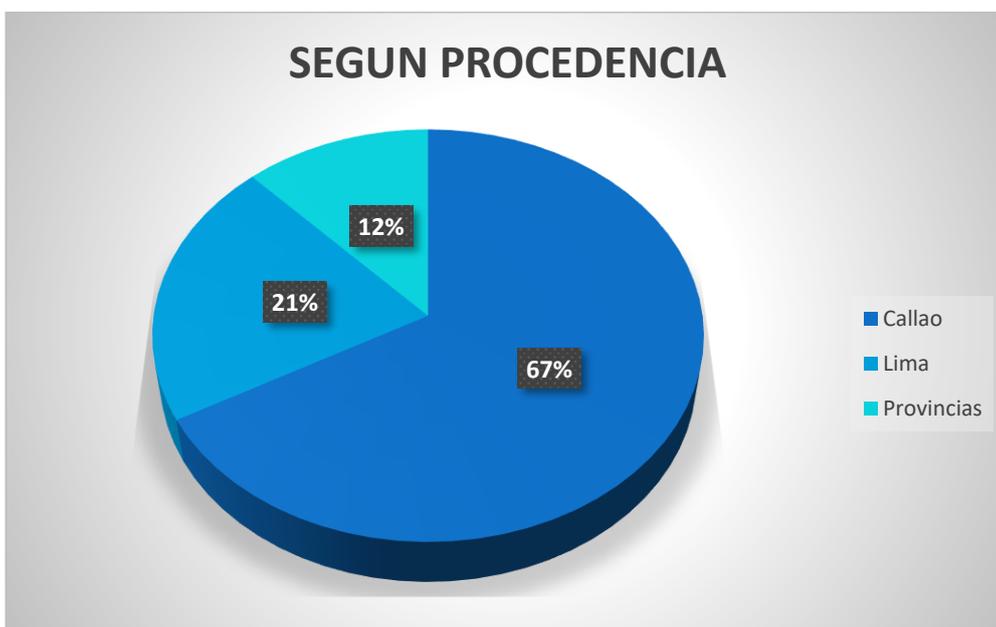


Gráfico N° 3 Según Procedencia

Interpretación y análisis. – Al obtener los datos evidenciamos, que en esta plataforma de atención de la ONP los usuarios que acuden a solicitar la atención en mayor porcentaje son los que radican en el Callao con el 67%. Mientras que de Lima y provincias so el 21 y 12% respectivamente.

Tabla N° 4 Religión

Religión	N°	%
Católico	195	73
Evangélico	39	15
Otra	32	12
TOTAL	266	100

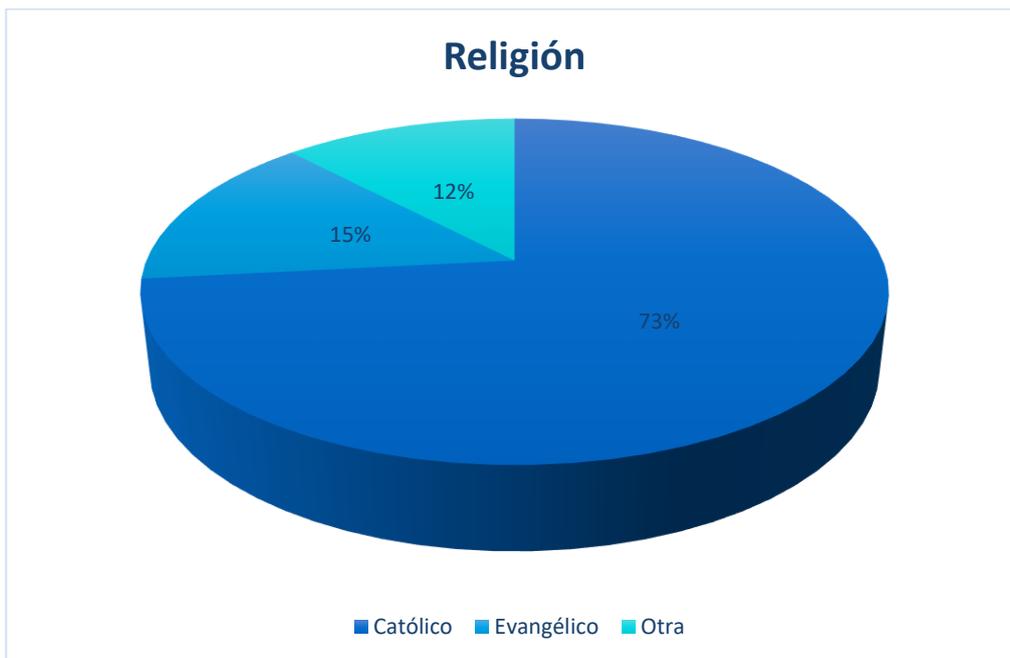


Gráfico N° 4 Religión

Interpretación y análisis. – Los resultados alcanzados nos demuestran que, en cuanto a la religión, los usuarios atendidos en estas oficinas fueron los que profesaban la religión católica con el 73%.

Tabla N° 5 Grado de Instrucción

Grado de Instrucción	N°	%
Primaria	38	14
Secundaria	72	27
Superior	156	59
TOTAL	266	100

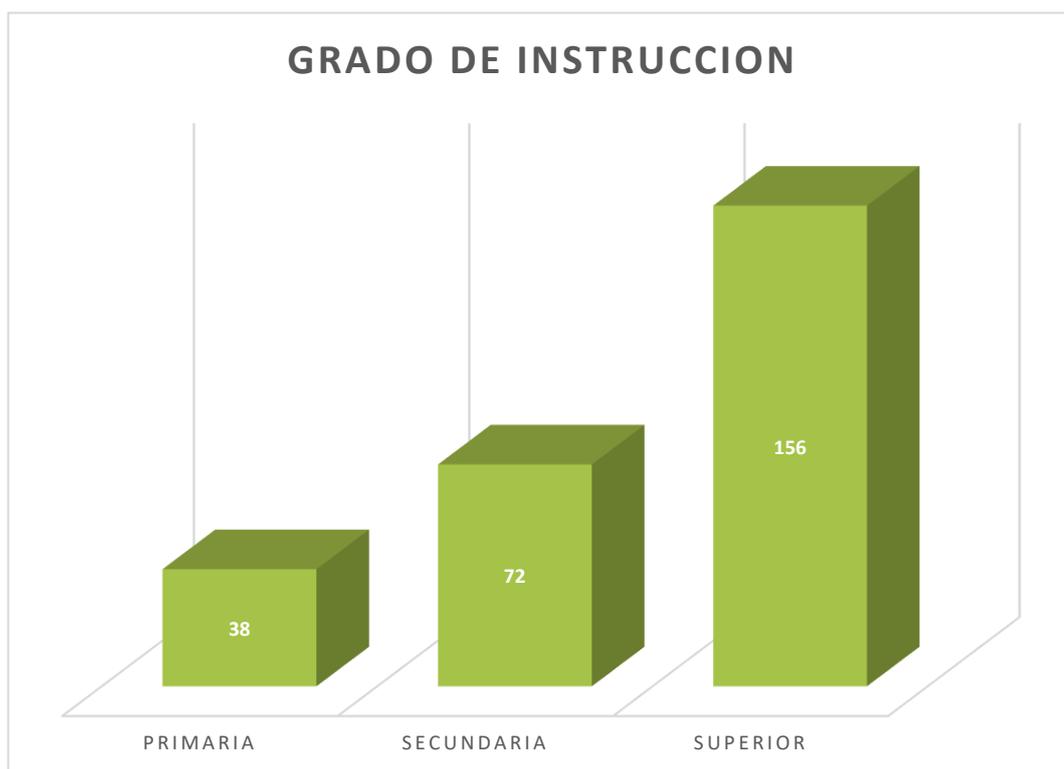


Gráfico N° 5 Grado de Instrucción

Interpretación y análisis. –Cuando observamos el presente resultado, tenemos que el mayor porcentaje de usuarios que acudieron a recibir atención, con el 59% fueron los que tuvieron estudios superiores, mientras que los que tuvieron estudios secundarios y primarios tuvieron 27 y 14% respectivamente.

Tabla N° 6 Atención sin diferencias

¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	N°	%
Buena	58	21
Regular	156	58
Mala	52	21
TOTAL	266	100



Gráfico N° 6 Atención sin diferencias

Interpretación y análisis. – En el presente resultado se hallaron que los usuarios en un 58% manifestaron la atención recibida fue de forma regular en cuanto a, si existió diferencia en la atención con relación a otras personas. Lo que significa que aún hay una brecha grande para alcanzar una buena atención sin diferencias.

Tabla N° 7 Respeto al orden de llegada

¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	N°	%
Buena	175	63
Regular	76	28
Mala	25	09
TOTAL	266	100

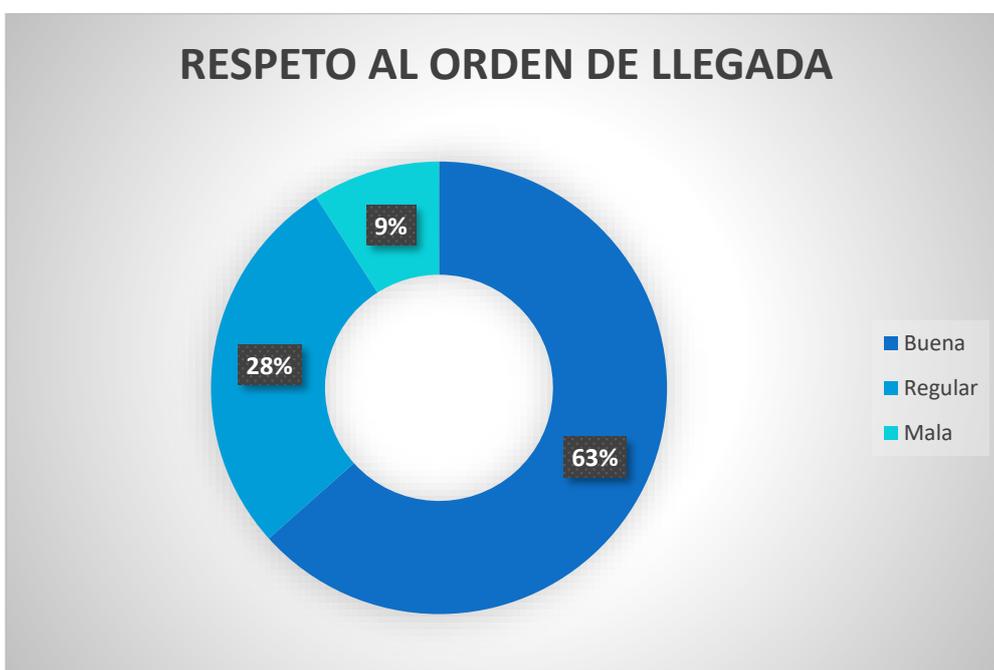


Gráfico N° 7 Respeto al orden de llegada

Interpretación y análisis. –En este aspecto de si se respetó o no el orden de llegada, en el momento de la atención la gran mayoría, con el 63%, manifestó que fue buena, ya que se respetó la hora de llegada de cada usuario, sin embargo, queda un 37% que no alcanzó a sentirse satisfecho, por lo que se debe trabajar cambiando las actitudes de los servidores de esta plataforma para alcanzar el 100% en este rubro.

Tabla N° 8 Atención según el horario establecido

¿Su atención se realizó según el horario publicado en la Institución?	N°	%
Buena	190	71
Regular	44	17
Mala	22	12
TOTAL	266	100



Gráfico N° 8 Atención según el horario establecido

Interpretación y análisis. – Se aprecia en los resultados encontrados, que el 71% manifestó que, si se cumple con el horario establecido, calificándolo de buena en este aspecto, pero. Queda aún un 29% que no se siente satisfecho.

Tabla N° 9 Mecanismos para quejas

¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlos?	N°	%
Buena	77	29
Regular	107	40
Mala	82	31
TOTAL	266	100

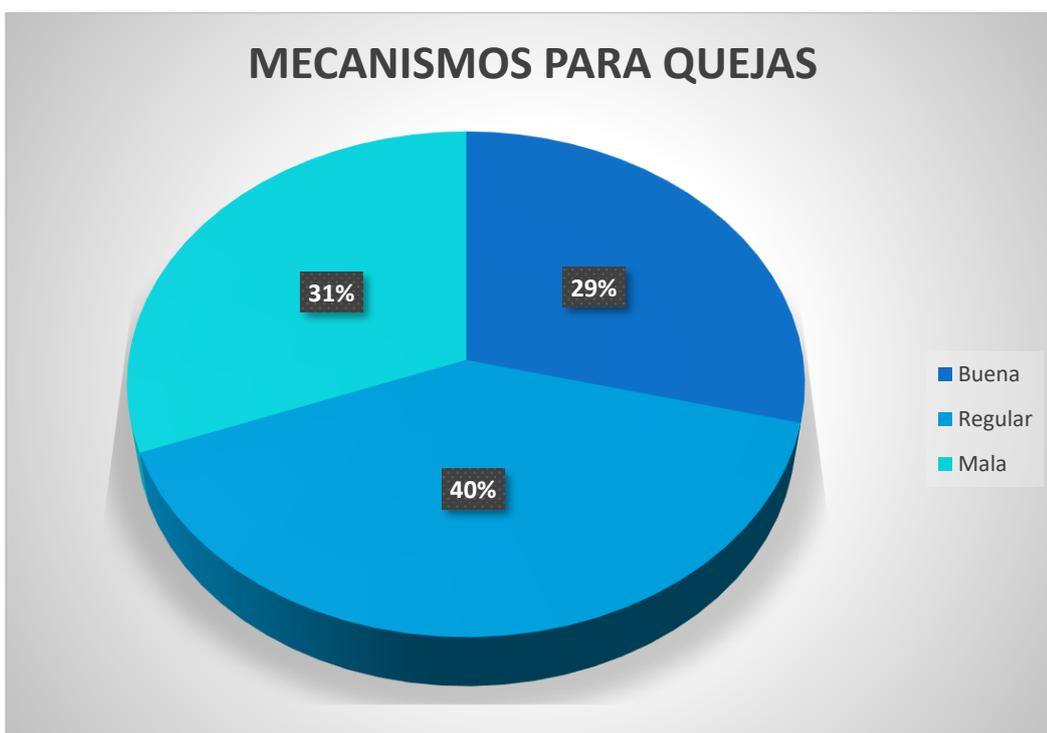


Gráfico N° 9 Mecanismos para quejas

Interpretación y análisis. – En los resultados obtenidos se puede apreciar, que el 40% manifiesta que el mecanismo para quejas es regular, un 29% dijo buena y un 31% dijo mala, porcentaje alto que debe tenerse presente para realizar planes de mejora en este aspecto.

Tabla N° 10 Tiempo de atención corto

¿El tiempo que usted espero para ser atendido fue corto?	N°	%
Buena	56	21
Regular	77	29
Mala	133	50
TOTAL	266	100

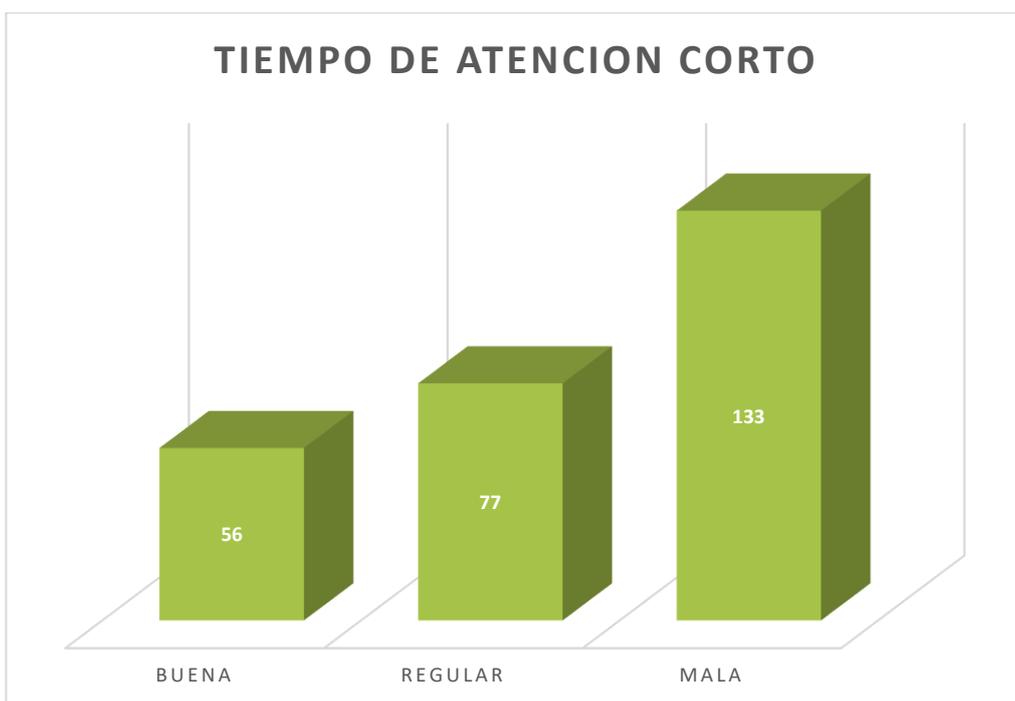


Gráfico N° 10 Tiempo de atención corto

Interpretación y análisis. –En los resultados obtenidos se pueden evidenciar, que en relación si el tiempo de espera para ser atendidos es corto, los usuarios manifestaron en un 50% que no era corto calificándola de mala, solo un 21% calificó de buena este rubro, por lo que se debe considerar realizar las mejoras pertinentes.

Tabla N° 11 Problema se resolvió inmediatamente?

¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	N°	%
Buena	35	13
Regular	86	32
Mala	145	55
TOTAL	266	100



Gráfico N° 11 Problema se resolvió inmediatamente?

Interpretación y análisis. – Las respuestas que se encontraron, conforme lo demuestran los resultados, tenemos que el 55% calificó de mala y dijo no sentirse satisfecho ya que los problemas y dificultades que tuvieron no se resolvieron de una manera adecuada ni oportuna, y entre regular y buena estuvieron con porcentajes del 32 y 13% respectivamente.

Tabla N° 12 Tiempo suficiente en su atención

¿La persona que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	N°	%
Buena	75	28
Regular	118	45
Mala	73	27
TOTAL	266	100



Gráfico N° 12 Tiempo suficiente en su atención

Interpretación y análisis. –En el presente resultado se puede demostrar que el 45% de los encuestados manifestaron, que el tiempo que le brindaron para su atención es regular, no sintiéndose satisfechos totalmente.

Tabla N° 13 Trato amable y con respeto

¿La persona que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	N°	%
Buena	98	37
Regular	86	32
Mala	82	31
TOTAL	266	100



Gráfico N° 13 Trato amable y con respeto

Interpretación y análisis. – Si bien es cierto que los resultados nos muestran que el 37% manifestaron que el trato recibido durante la atención que les brindaron fue bueno, sin embargo, el trato regular y malo estuvieron en un 32 y 31% respectivamente, lo que nos indica que la mayoría no está satisfecha con el trato que recibieron.

Tabla N° 14 Señalizaciones adecuadas

¿Los carteles, letreros y flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los usuarios?	N°	%
Buena	133	50
Regular	96	36
Mala	37	14
TOTAL	266	100

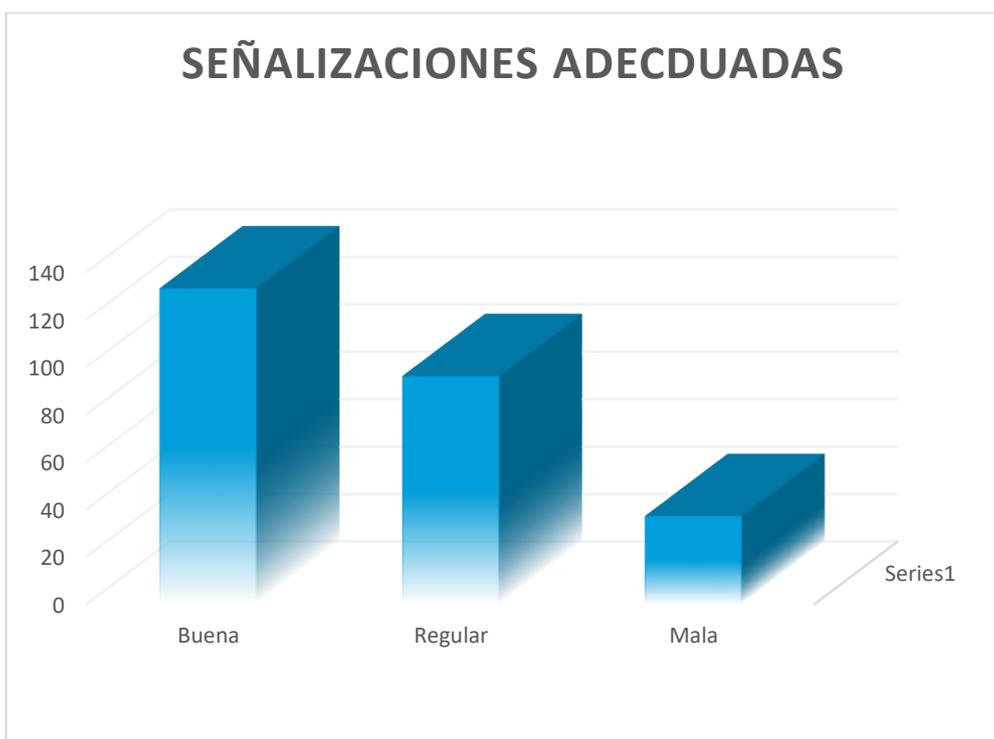


Gráfico N° 14 Señalizaciones adecuadas

Interpretación y análisis. –En los resultados se observan que el 50% de encuestados manifestaron que las señalizaciones eran buenas, el 36% regular y el 14% mala, lo que indica que hay la mitad de usuarios insatisfechos en este rubro.

Tabla N° 15 Moviliarios limpios

¿La sala de espera se encontró limpia y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	N°	%
Buena	139	52
Regular	94	35
Mala	33	13
TOTAL	266	100

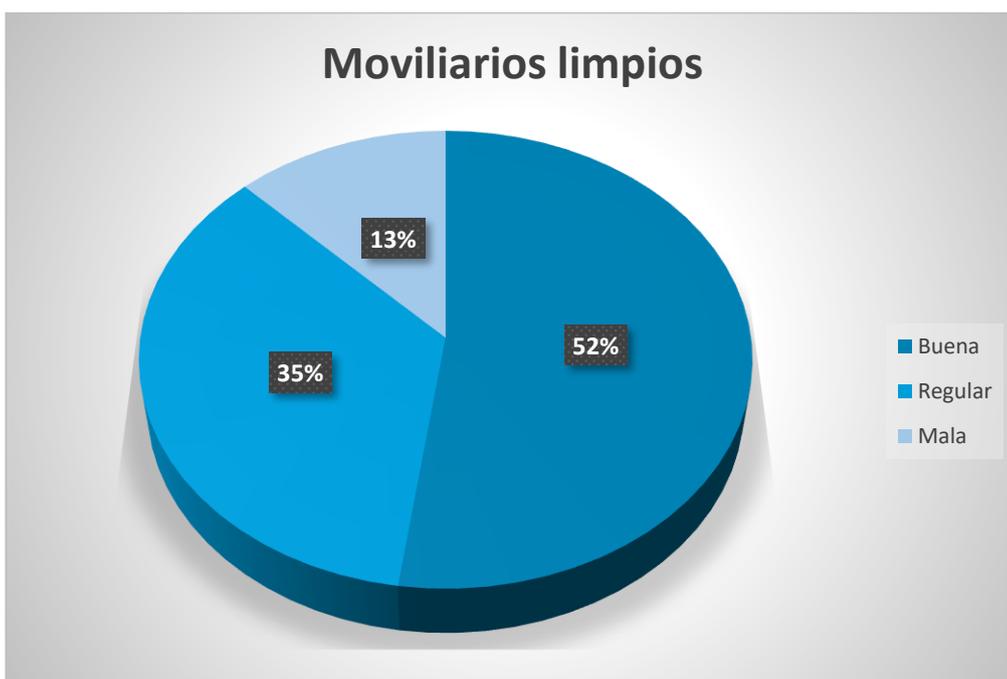


Gráfico N° 15 Moviliarios limpios

Interpretación y análisis. –En los resultados que muestran la presente tabla y gráfico se notan que el 52% dicen que existen mobiliarios limpios y cómodos, sin embargo, el 35% dicen que son regulares y el 13% malas, lo que indica que existe insatisfacción del usuario en un considerable porcentaje a considerarse para mejorar en este aspecto.

Tabla N° 16 Personal dispuesto a prestar ayuda

¿Considera usted que el personal de la ONP siempre está dispuesto ayudar a los usuarios?	N°	%
Buena	96	36
Regular	129	48
Mala	41	16
TOTAL	266	100

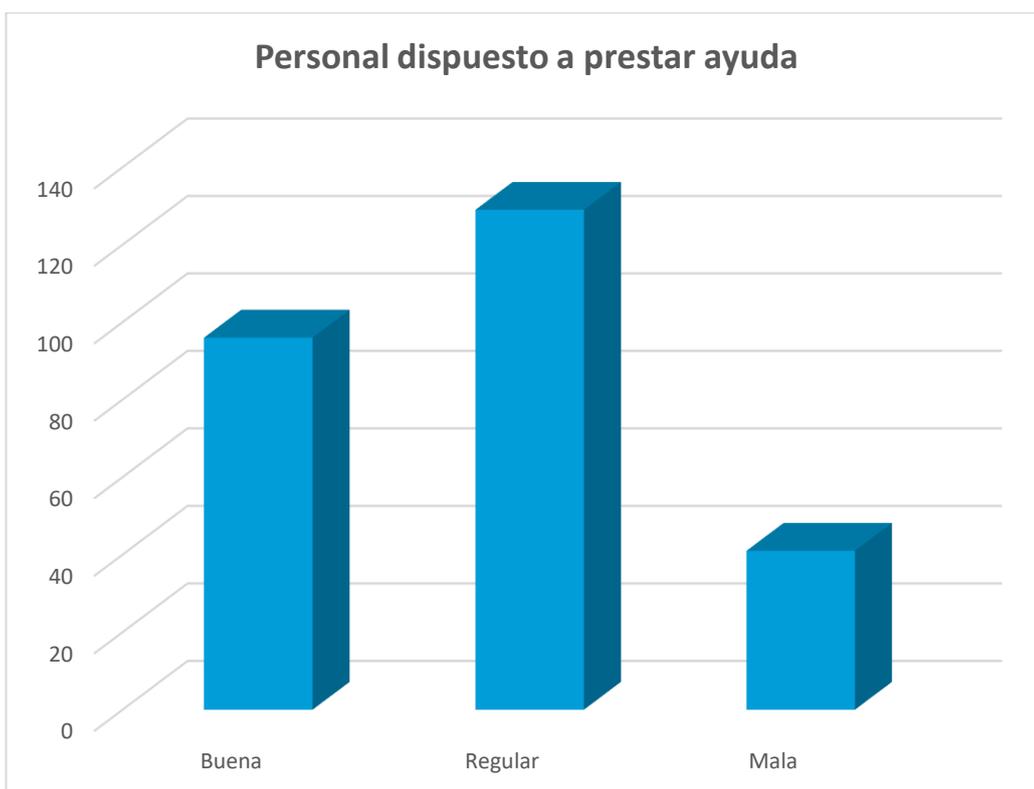


Gráfico N° 16 Personal dispuesto a prestar ayuda

Interpretación y análisis. –En el presente resultado se evidencia que si el personal siempre está dispuesto a prestar ayuda el 36% respondió buena, frente a un 48% que respondió regular y un 16% mala. Lo que evidencia que existe mayoritariamente insatisfacción en este rubro.

Tabla N° 17 Servicio rápido y ágil

¿Considera usted que el personal de la ONP ofrece un servicio rápido y ágil a los usuarios?	N°	%
Buena	95	36
Regular	120	45
Mala	51	19
TOTAL	266	100

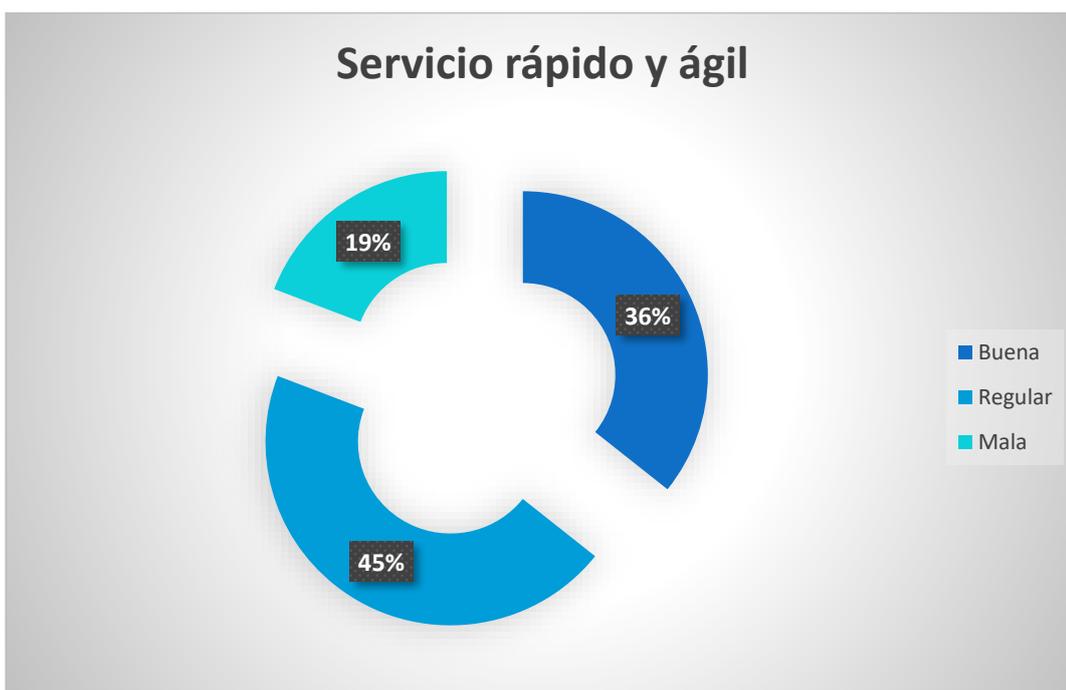


Gráfico N° 17 Servicio rápido y ágil

Interpretación y análisis. –En los resultados obtenidos se demuestran que: que un 36% dijo que los servicios brindados fueron buenos, en cuanto a rapidez y agilidad, mientras que un 45% dijo regular y un 19% respondió mala, generando insatisfacción en la mayoría de los usuarios.

Tabla N° 18 Se presta una buena atención

¿Considera usted que en la ONP habitualmente presta una buena atención?	N°	%
Buena	57	28
Regular	108	41
Mala	101	31
TOTAL	266	100



Gráfico N° 18 Se presta una buena atención

Interpretación y análisis. –El presente resultado muestra que la ONP brinda una buena atención para el 30% de usuarios, regular atención para el 36% de usuarios y mala para el 34% de usuarios, indicando la existencia de insatisfacción sobre la calidad de atención.

Tabla N° 19 Personal muestra interes al atenderlo

¿El personal muestra interés cuando Ud., le consulta sobre su problema?	N°	%
Buena	79	30
Regular	97	36
Mala	90	34
TOTAL	266	100



Gráfico N° 19 Personal muestra interes al atenderlo

Interpretación y análisis. –En los resultados obtenidos se muestran que el 30% manifiesta que el personal muestra interés al momento de atenderlos, frente a un 36% manifiesta que hay poco interés y el 34% no tienen interés en atenderlos calificándolo de mala. Concluyendo que en este aspecto hay gran insatisfacción del usuario que acude a recibir atención en esta Plataforma.

Tabla N° 20 Solución de quejas satisfactoriamente

El personal de esta sucursal ha solucionado satisfactoriamente sus quejas?	N°	%
Buena	75	28
Regular	95	36
Mala	96	36
TOTAL	266	100

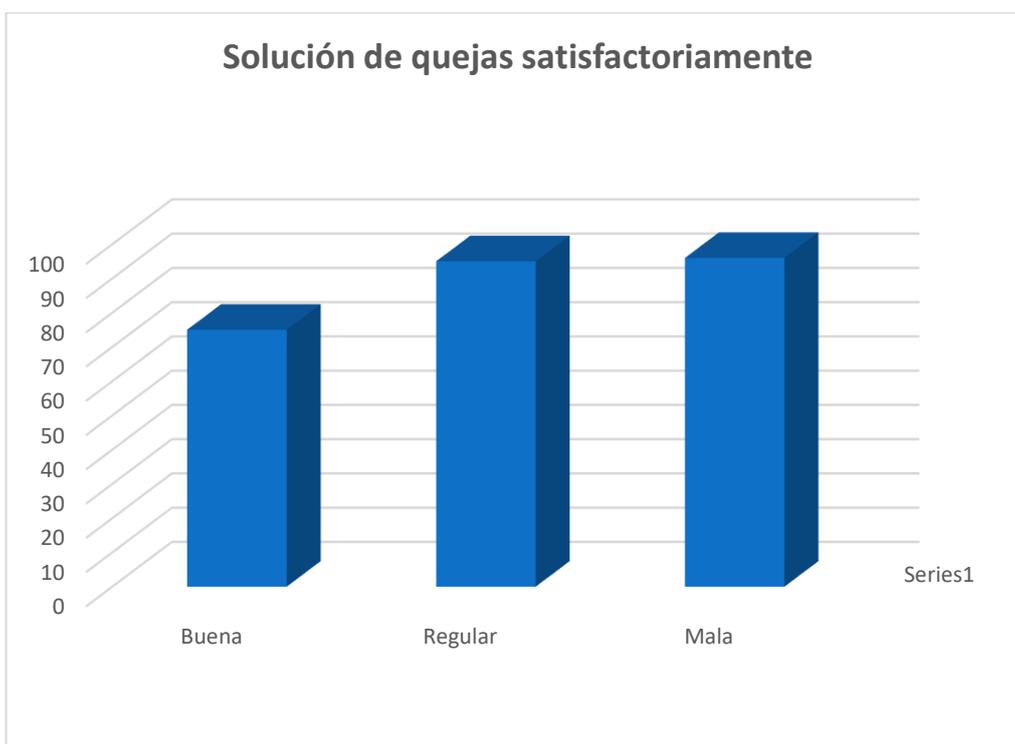


Gráfico N° 20 Solución de quejas satisfactoriamente

Interpretación y análisis. – Los resultados presentes, nos demuestran que en relación a la solución de sus quejas el 36% dice que en forma regular y el 36% la califica can de mala, solo un 28% califica de buena manifestando que si fueron solucionadas sus quejas en forma satisfactoria.

Tabla N° 21 Le Brindan el servicio que espera

En esta sucursal se le da el servicio que usted espera?	N°	%
Buena	66	25
Regular	139	52
Mala	61	23
TOTAL	266	100

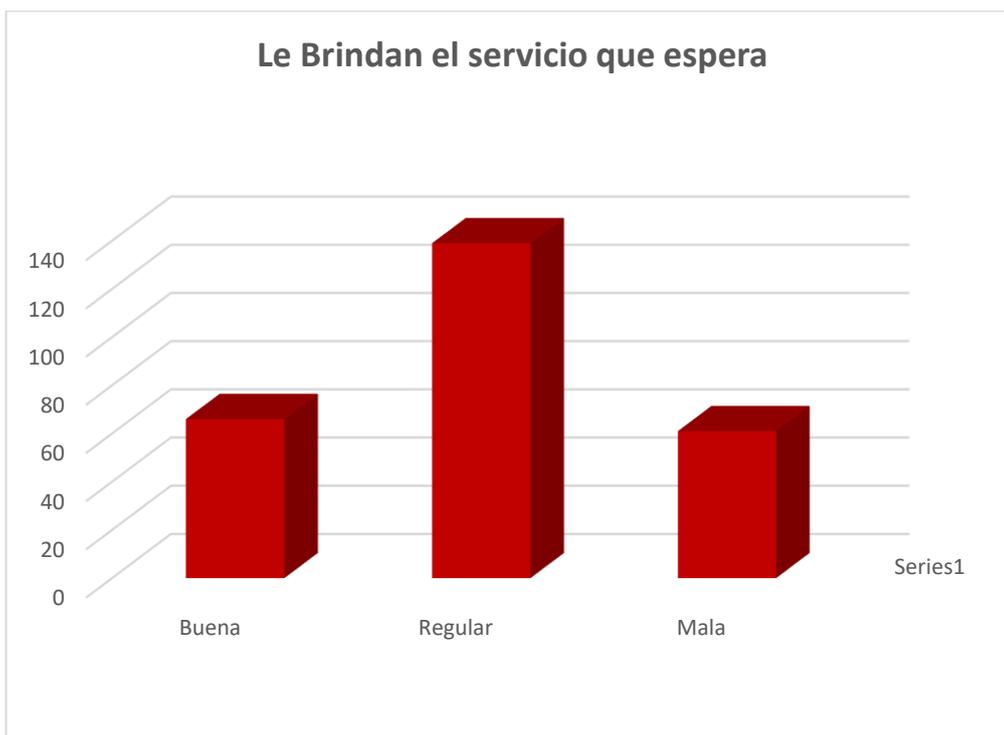


Gráfico N° 21 Le Brindan el servicio que espera

Interpretación y análisis. – Podemos evidenciar en el presente resultado, que el 25% califica de buena el servicio que les brindó la Plataforma de la ONP Callao, mientras que un 52% calificó de regular y un 23% la calificó de mala, evidenciándose que la mayoría de usuarios están insatisfechos del servicio que se brinda en estas oficinas.

Tabla N° 22 Expectativas satisfechas con servicios prestados

Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por esta sucursal	N°	%
Buena	46	17
Regular	139	52
Mala	81	31
TOTAL	266	100



Gráfico N° 22 Expectativas satisfechas con servicios prestados

Interpretación y análisis. –Los resultados encontrados en el presente gráfico y tabla nos demuestran que solo el 17% califica de buena las expectativas satisfechas con los servicios prestados, frente a un 52% que la califica de regular y un 31% de mala. Lo que nos demuestra la poca o escasa satisfacción del usuario en este aspecto.

Tabla N° 23 El servicio se adapta a sus necesidades como usuario

El servicio que se ofrece en esta sucursal se adapta a sus necesidades como usuario	N°	%
Buena	58	22
Regular	107	40
Mala	101	38
TOTAL	266	100

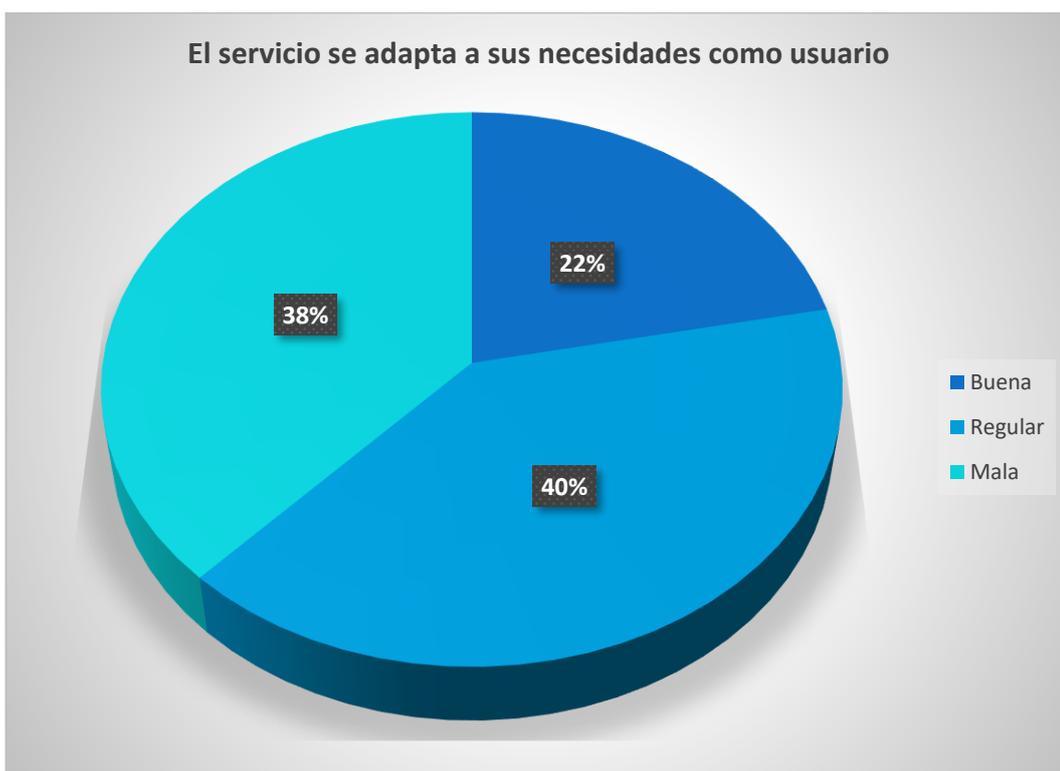


Gráfico N° 23 El servicio se adapta a sus necesidades como usuario

Interpretación y análisis. –el presente resultado nos demuestra que el 22% dice que es buena el servicio ya que se adapta a sus necesidades como usuario, el 40% manifiesta que es regular y el 38% mala, lo que evidencia insatisfacción del usuario en cuanto a la adaptación del servicio a las necesidades que tiene el usuario.

Tabla N° 24 Existe claridad en la información que les brinda

El personal de esta sucursal es claro en las explicaciones o informaciones dadas	N°	%
Buena	95	36
Regular	98	37
Mala	73	27
TOTAL	266	100



Gráfico N° 24 Existe claridad en la información que les brinda

Interpretación y análisis. – Los resultados nos demuestran que el 36% califica de buena la claridad con que reciben la información, un 37% dice regular y un 27% dice mala, lo que evidencia que existe insatisfacción en cuanto a la claridad de la información de parte de los usuarios.

Tabla N° 25 Ha existido problemas durante su atención

No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por esta sucursal	N°	%
Buena	44	17
Regular	81	32
Mala	131	51
TOTAL	266	100

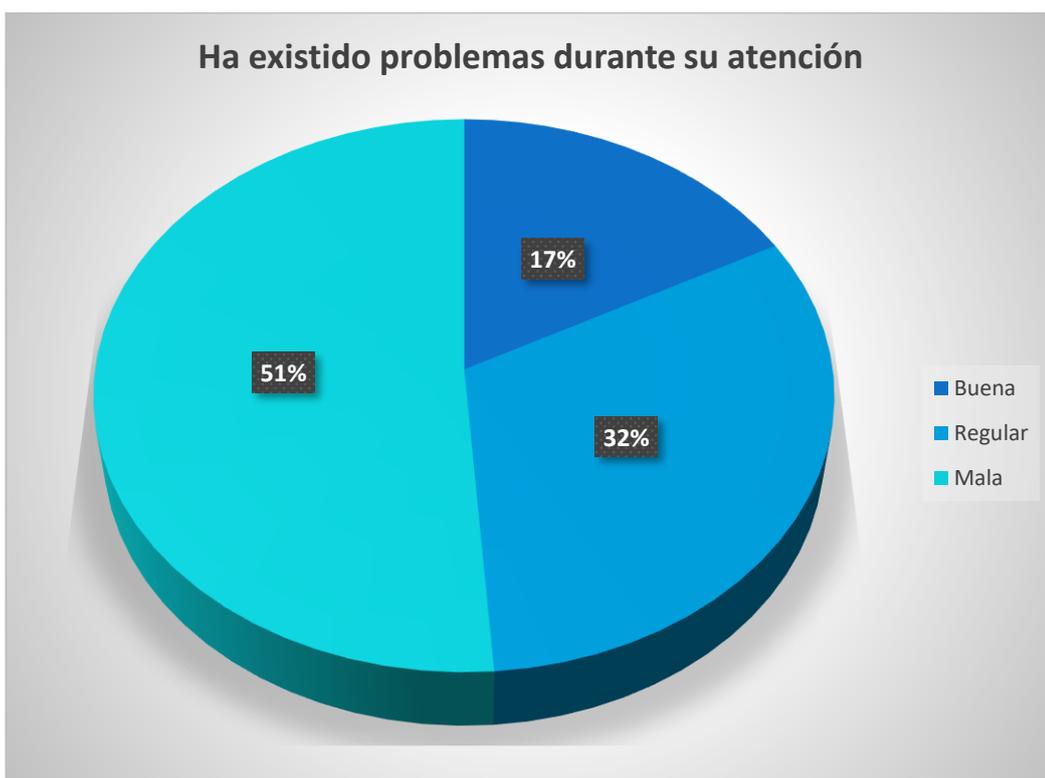


Gráfico N° 25 Ha existido problemas durante su atención

Interpretación y análisis. – El resultado hallado nos evidencia que el 17% manifestó que no tuvo problemas durante la atención recibida calificándola de buena, sin embargo, el 32% manifestó que si tuvo algún problema y la calificó de regular y un 51% manifestaron haber existido problemas durante su atención calificándola de mala.

DISCUSIÓN

Morill C: Al finalizar el trabajo de investigación coherente a la satisfacción de usuarios, estableció, que la mayoría de las personas que intervinieron en el estudio revelaron haber tenido un ligero nivel de satisfacción, frente a la mayoría que dijeron o se sintieron insatisfechos, se deduce que estos grados de satisfacción depende de alguna forma del tipo de agencia que preste el servicio, similares resultados fueron hallados en nuestro estudio.

Chang Figueroa Juan José: Realizó un estudio acerca de la “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad, determinó la mayor parte de los usuarios tiende a calificar la atención entre regular y buena, pese a ello al efectuar el análisis de los aspectos tangibles y no tangibles que lo componen, se llega a la conclusión que son deficientes. Aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; para el usuario que requiere de un servicio estuvo calificada entre buena y regular, provocando un sentimiento de indiferencia a la hora de realizar la calificación. Resultados que son bastante similares al encontrado en nuestro estudio donde en los aspectos información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez, considerados por ellos; también nosotros encontramos insatisfacción en dichos aspecto

En el trabajo elaborado por Viáfara Torres Ligia Elvira: obre Calidad de la atención en salud Percepción de los usuarios Santiago de Cali, encontraron sugerencias de parte de los usuarios como por ejemplo que la sala de espera debe ser ampliada y que tenga comodidades, específicamente en los asientos, el aire acondicionado y los servicios higiénicos y que estos deben permanecer siempre limpios, efectuar sesiones educativas a los usuarios a fin de sensibilizarlos para que hagan un correcto uso de ellos, para que estos permanezcan en buen estado. En el trabajo realizado nosotros hallamos parecidos resultados donde el usuario se siente poco satisfecho en aspectos como la poca sensibilización que reciben de las personas que las atienden, la limpieza de los servicios higiénicos entre otros.

Sin embargo, existen estudios como los realizados por Vargas Alarcón Dolores: Durante el trabajo realizado sobre el “Estudio de satisfacción del

Usuario Externo e Interno en los servicios de salud. Obtuvo como resultado al finalizar su estudio y luego de analizarlos que la mayoría de los que intervinieron en el estudio manifestaron sentirse satisfechos con la atención que recibieron durante su internamiento en el establecimiento de salud. De igual forma manifestaron satisfacción de las instalaciones y de la infraestructura del establecimiento y en general se obtuvo satisfacción de los usuarios internos en la atención recibida durante su permanencia en el hospital. En cuanto al usuario externo también obtuvieron en la gran mayoría con el 98% presentaron satisfacción de la atención recibida: la confianza brindada, el respeto brindado a sus creencias y privacidad, la forma en cómo le resolvieron el problema y la satisfacción por la atención recibida, resultados que no son totalmente similares al nuestro dónde en la mayoría de los aspectos considerados para medir la satisfacción del usuario, nosotros la encontramos entre regular y mala. Lo que genera insatisfacción en forma general de los usuarios estudiados.

En una investigación llevada a cabo por la Pontificia Universidad Católica del Perú: sobre Satisfacción del Cliente del Nivel de la Calidad del Servicio de las Entidades Bancarias Estatales; el investigador concluye de que en primer lugar la institución no cuenta con el número adecuado de recursos humanos para atender la demanda, debido a ello se generan largas colas sobre todo cuando es fecha de pago a los jubilados y docentes; trayendo como consecuencia insatisfacción en los clientes y pérdida de tiempo.

No existe una atención en forma personalizada, pese a que muchos de ellos vienen a ser clientes antiguos y frecuentes y que no recibían un trato amable y algunos que sólo a veces; por lo que en esta medición encontraron insatisfacción de parte del usuario.

Encontraron, así mismo que no se notaron cambio alguno para la mejora en relación a la disminución de las largas colas lo que generó insatisfacción del usuario.

Por otro lado, encontraron que el tiempo de espera para ser atendidos es mucho, lo que genera malestar y sobre todo pérdida de tiempo, acotando que

los ambientes de sala de espera no son los adecuados ya que no cuentan con la capacidad requerida y por ende se sienten incómodos ya que tienen que soportar las diferentes temperaturas de clima existentes. Similares resultados encontramos en nuestro estudio donde se encontró relación si el tiempo de espera para ser atendidos es corto, los usuarios manifestaron en un 50% que no era corto calificándola de mala, solo un 21% calificó de buena este rubro, por lo que se debe considerar realizar las mejoras pertinentes. Persiste la demora en la atención, el tiempo de espera no es corto, lo que genera insatisfacción del usuario, parecidos los encontrados por el autor.

CONCLUSIONES

Se encontró que las edades de las personas fueron de 70 a más años, los que acuden mayoritariamente, a solicitar la atención en esta institución, pudiendo realizar el análisis respectivo de que son personas adultas mayores, ya que los usuarios en este establecimiento son los jubilados o cesantes.

Son usuarios los del sexo masculino que mayoritariamente acuden a solicitar la atención con un porcentaje del 64%, lo que simboliza que dentro de los cesantes jubilados existen mayoritariamente varones.

Los usuarios que acuden a solicitar la atención con más alto nivel de porcentaje son los que residen en el Callao con el 67%. Mientras que de Lima y provincias son el 21 y 12% respectivamente.

Encontramos que el 59% hubo los que poseyeron estudios superiores, mientras que los que tuvieron niveles de estudios secundarios y primarios fueron el 27 y 14% respectivamente

En relación a la atención recibida, si esta fue de manera regular en cuanto a, si existió desacuerdo en la atención con relación a otras personas. Lo que significa que aún hay una brecha inmensa para alcanzar una buena atención sin diferencias.

Relacionado a que se respetó o no el orden de llegada, en el instante de la atención la gran mayoría, con el 63%, declaró que fue buena, ya que se respetó la hora de llegada de cada usuario, sin embargo, queda un 37% que no alcanzó a sentirse satisfecho, por lo que se debe trabajar cambiando las actitudes de los servidores de esta plataforma para alcanzar el 100% en este rubro.

Un 71% manifestó que, si se cumple con el horario establecido, calificándolo de buena en este aspecto, pero. Queda aún un 29% que no se siente satisfecho.

el 40% manifiesta que el mecanismo para quejas es regular, un 29% dijo buena y un 31% dijo mala, porcentaje alto que debe tenerse presente para realizar planes de mejora en este aspecto.

En relación si el tiempo de espera para ser atendidos es corto, los usuarios manifestaron en un 50% que no era corto calificándola de mala, solo un 21% calificó de buena este rubro, por lo que se debe considerar realizar las mejoras pertinentes.

El 55% calificó de mala y dijo no sentirse satisfecho ya que los problemas y dificultades que tuvieron no se resolvieron de una manera adecuada ni oportuna, y entre regular y buena estuvieron con porcentajes del 32 y 13% respectivamente.

El 45% de los encuestados manifestaron, que el tiempo que le brindaron para su atención es regular, no sintiéndose satisfechos totalmente.

El 37% manifestaron que el trato recibido durante la atención que les brindaron fue bueno, sin embargo, el trato regular y malo estuvieron en un 32 y 31% respectivamente, lo que nos indica que la mayoría no está satisfecha con el trato que recibieron.

El 50% de encuestados manifestaron que las señalizaciones eran buenas, el 36% regular y el 14% mala, lo que indica que hay la mitad de usuarios insatisfechos en este rubro.

El 52% dicen que existen mobiliarios limpios y cómodos, sin embargo, el 35% dicen que son regulares y el 13% malas, lo que indica que existe insatisfacción del usuario en un considerable porcentaje a considerarse para mejorar en este aspecto.

El 36% respondió buena, frente a un 48% que respondió regular y un 16% mala. Lo que evidencia que existe mayoritariamente insatisfacción en este rubro.

Un 36% dijo que los servicios brindados fueron buenos, en cuanto a rapidez y agilidad, mientras que un 45% dijo regular y un 19% respondió mala, generando insatisfacción en la mayoría de los usuarios.

El 30% de usuarios, regular atención para el 36% de usuarios y mala para el 34% de usuarios, indicando la existencia de insatisfacción sobre la calidad de atención.

El 30% exterioriza que el personal muestra interés al momento de atenderlos, frente a un 36% manifiesta que hay poco interés y el 34% no tienen interés en atenderlos calificándolo de mala. Concluyendo que en este aspecto hay gran insatisfacción del usuario que acude a recibir atención en esta Plataforma

El 36% dice que en forma regular y el 36% la califica can de mala, solo un 28% califica de buena manifestando que si fueron solucionadas sus quejas en forma satisfactoria.

El 25% califica de buena el servicio que les brindó la Plataforma de la ONP Callao, mientras que un 52% califico de regular y un 23% la calificó de mala, evidenciándose que la mayoría de usuarios están insatisfechos del servicio que se brinda en estas oficinas.

El 17% califica de buena las expectativas satisfechas con los servicios prestados, frente a un 525 que la califica de regular y un 31% de mala. Lo que nos demuestra la poca o escasa satisfacción del usuario en este aspecto.

El 22% dice que es buena el servicio ya que se adapta a sus necesidades como usuario, el 40% manifiesta que es regular y el 38% mala, lo que evidencia insatisfacción del usuario en cuanto a la adaptación del servicio a las necesidades que tiene el usuario.

El 36% califica de buena la claridad con que reciben la información, un 375 dice regular y un dice mala, lo que evidencia que existe insatisfacción en cuanto a la claridad de la información de parte de los usuarios.

El 17% manifestó que no tuvo problemas durante la atención recibida calificándola de buena, sin embargo, el 32% manifestó que si tuvo algún problema y la calificó de regular y un 51% manifestaron haber existido problemas durante su atención calificándola de mala.

RECOMENDACIONES

Se recomienda A

- La Institución: que elabore un Plan de Mejora de atención de calidad, donde debe tenerse en cuenta el fortalecer los aspectos relacionados a la insatisfacción del usuario.
- Sensibilizar a los trabajadores de la Institución a través de talleres para cambiar de conducta durante la atención que brinda al usuario, a fin de que éste se sienta satisfecho.
- Diseñar estrategias a fin de que se canalicen las quejas o reclamos de los usuarios de manera dinámica, así como darle pronta solución.
- Generar estrategias para acortar el tiempo de espera de los usuarios para ser atendidos, darle un trato amable de confianza y responder las preguntas sobre su salud.
- Continuar realizando este tipo de investigaciones para que los resultados obtenidos sirvan para realizar mejoras en la atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Campos Veliz, Alex "influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa automotriz san Cristóbal – Huancayo 2015
2. Unidad de Gestión de la Calidad - Satisfacción del Usuario Externo Hospital San Juan de Lurigancho- Lima 2015
3. Kurtz, F. Gestión organizacional. Chile: P y V. (2012).
(Ortiz, 2004; Ugalde-Manrique, et al, 2012).
4. Oficina de Normalización Previsional ONP Perú 2016
5. George D'ELIA, Sandra WALSH. "Satisfacción del usuario con el servicio de biblioteca: los servicios son una medida del rendimiento de la biblioteca pública".
6. Oficina de Normalización Previsional ONP Lima Perú 2014
7. Morillo Moreno Milángela del Carmen: La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida México 2011
8. Chang Figueroa Juan José: "Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán san Marcos" Quetzaltenango, junio de 2014:
9. Vera Jorge- Trujillo Andrea: El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México 2012
10. Viáfara Torres Ligia Elvira: Calidad de la atención en salud Percepción de los usuarios Santiago de Cali, Colombia, 2010

11. Vargas Alarcón Dolores “Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha” Quito, enero de 2013
12. PUCP Satisfacción del Cliente del nivel de la Calidad del Servicio de las Entidades Bancarias Estatales chincha- Perú 2012:
13. Inca Allcahuamán Miker: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015
14. Aznaran Meregildo, María Elena: Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir. Trujillo 2016
15. Alejandro E. Loli, y colaboradores: la satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de lima metropolitana UNMSM, Lima – Perú 2013
16. Yupanqui Armas Jesús del Pilar, Chico-Ruíz: Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención que brinda una clínica particular en Trujillo, 2014.
17. Quispe Pérez Yanet: calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.
18. Cuenca Ordoñez, Lizbeth Melissa: Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco, 2016
19. Donabedian La Calidad de Atención a la Salud México 2007
20. Delbanco T. y Daley J. La satisfacción del usuario

<https://www.monografias.com › trabajos101 › satisfaccion-del-usuario-serv...>

21. Cantú, H. (2006). Desarrollo de una cultura de calidad. (3ra. edición). México, D. F.: McGraw Hill
22. Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. Rev Med (Bolivia).
23. Ros Gálvez Alejandro Propiedades psicométricas de las escalas de calidad del servicio, satisfacción e intención de comportamiento en servicios prestados a personas con discapacidad 2015 Revista Vol. 39 (Nº 51)
24. Gómez, K. (2013). La cultura organizacional viabilidad para fortalecer los equipos de trabajo interdependientes de las organizaciones. Revista de Comunicación y Cultura [versión online]; (12): 1-12. Obtenido en: <https://www.utp.edu.co/educacion/raton/documents/cultura%20organi.pdf>
25. Donabedian A. El punto de vista de los pacientes sobre calidad. En: calidad de la Atención Médica y Métodos de Evaluación. México: DF: La Prensa Médica Mexicana 1990; 43-60, 1984
26. López, M. (2011). Elementos de la gerencia educativa. Lima: Universidad Alas Peruanas.
27. OMS. Sistemas de Gestión de la garantía de la calidad. Consejo Ejecutivo, 2007.: http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB120/b120_38add1-sp.pdf
28. . Blanco, M. Aibar, B. y Aibar C. (2007). El papel de los indicadores de gestión en la implantación y evaluación de la filosofía de la calidad. Revista de estudios politécnicos. Vol V Nº 8 , 50 - 62.
29. Bernuy Torres L. Calidad de Atención en una Clínica odontológica Lima Perú 2015.
30. Mosquera, L. (2014). Satisfacción de los Usuarios Externos del Centro de Salud, San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas. (Tesis de pre grado). Pontificia Universidad Católica Esmeraldas, Ecuador

- 31 OPS, OMS Administración de Servicios de Salud. Serie de Desarrollo de Recursos Humanos

[https://prezi.com > usuarios-internos-y-externos-de-la-administracion-de-calidad.](https://prezi.com/usuarios-internos-y-externos-de-la-administracion-de-calidad)

32. Serna Gómez Humberto: Definición del concepto de Atención 2015.
33. Stanton, Etzel y Walker, Definición de servicios de calidad
34. Oliver satisfacción del cliente en las Organizaciones No Lucrativas (1980: 48).

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la Investigación. SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE A LA PLATAFORMA DE ATENCION DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (ONP) SEDE CALLAO- 2019

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	MÉTODOLOGIA DE LA INVESTIGACION
<p>¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del usuario externo que acude a la Plataforma de atención de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) Sede Callao- 2019?</p>	<p>Objetivo general: Determinar el Nivel de Satisfacción del usuario externo que acude a la Plataforma de atención de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) Sede Callao- 2019.</p>	<p>Ha.- El Nivel de Satisfacción del usuario externo que acude a la Plataforma de atención de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) Sede Callao- 2019 es bueno</p> <p>Ho. - Nivel de Satisfacción del usuario externo que acude a la Plataforma de atención de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) Sede Callao- 2019 no es bueno</p>	<p>VI: Atención en la ONP</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Descriptivo, prospectivo, trasversal</p>
	<p>Objetivos específicos</p> <p>Evaluar el Nivel de Satisfacción del usuario externo que acude a la Plataforma de atención de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) Sede Callao- 2019</p>			<p>VD: Satisfacción del usuario externo</p>
	<p>Determinar en qué medida los factores: accesibilidad, infraestructura, el trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta está asociado a la satisfacción a fin de brindar propuestas de mejora a la Institución</p>			

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

CARACTERISTICAS GENERALES

Edad

Sexo

Procedencia

Religión

Grado de Instrucción

PERCEPCIONES				
En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención				
Nº	Preguntas	Mala	Regular	Buena
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?			
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?			
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en la Institución?			
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlos?			
5	¿El tiempo que usted espero para ser atendido fue corto?			
6	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?			
7	¿La persona que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?			
8	¿La persona que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
9	¿Los carteles, letreros y flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los usuarios?			
10	¿La sala de espera se encontró limpia y contaron con bancas o sillas para su comodidad?			
11	¿Considera usted que el personal de la ONP siempre está dispuesto ayudar a los usuarios?			

12	¿Considera usted que el personal de la ONP ofrece un servicio rápido y ágil a los usuarios?			
13	¿Considera usted que en la ONP habitualmente presta una buena atención?			
14	¿El personal muestra interés cuando Ud., le consulta sobre su problema?			
15	El personal de esta sucursal ha solucionado satisfactoriamente mis quejas?			
16	En esta sucursal se le da el servicio que usted espera?			
17	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por esta sucursal			
18	El servicio que se ofrece en esta sucursal se adapta a sus necesidades como usuario			
19	El personal de esta sucursal es claro en las explicaciones o informaciones dadas			
20	No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por esta sucursal			